DAFTAR ISI

ABSTRAK i
ABSTRACT iii
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR LAMPIRAN xii

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian 1
1.2. Indentifikasi Masalah 11
1.3. Tujuan Penelitian 13
1.4. Manfaat Penelitian 14

II. LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. Landasan Teori 15
2.1.1 Pengertian Jasa dan Kualitas Jasa 15
2.1.2 Kualitas pelayanan 25
2.1.3 Kepercayaan 32
2.1.4 Perilaku Konsumen 40
2.1.5 Keputusan Pembelian 46
2.1.6 Penelitian Terdahulu 51
2.1.7 Keterikatan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian ... 52
2.2. Kerangka Pemikiran 54

2.3. Hipotesis 64

III. METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian 66
3.2. Operasionalisasi Variabel Penelitian 71
3.3. Sumber Data Penelitian 74
3.4. Teknik Pengambilan Sampel 76
3.5. Metode Analisis 78
3.6. Rancangan Uji Hipotesis 95
3.7. Rancangan Implikasi Penelitian 98

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian 99
4.2. Karaketristik Responden 117
4.3. Analisis Data 123
4.4. Pengujian Hipotesis 145
4.5. Pembahasan 149
4.6. Implikasi Hasil Penelitian 160

V. SIMPULAN DAN SARAN

4.1. Simpulan 163
4.1. Saran 166

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN