

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kepercayaan.....	7
2.2 Kualitas Pelayanan Jasa	9
2.3 Promosi	15
2.4 Keputusan Pembelian.....	21
2.5 Kerangka Pikir	23
BAB III Metode Penelitian	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Populasi dan Sampel	25

3.2.1	Populasi	25
3.2.2	Sampel.....	25
3.3	Jenis Data	27
3.3.1	Data Primer	27
3.3.2	Data sekunder.....	27
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	27
3.4.1	Interview (wawancara)	27
3.4.2	Kuesioner	27
3.5	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	28
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	29
3.7	Metode Analisis Data.....	29
3.7.1	Analisis Deskriptif	29
3.7.2	Analisis Kuantitatif	30
BAB IV	Hasil Penelitian dan Pembahasan	36
4.1	Deskripsi Obyek penelitian.....	36
4.1.1	Karakteristik Responden	36
4.1.2	Uji Instrumen	39
4.1.2.1	Uji validitas	39
4.1.2.1	Uji Realiabilitas.....	41
4.1.3	Analisis Deskriptif Variabel.....	42
4.2	Analisis Kuantitatif	47
4.2.1	Uji Asumsi Klasik.....	47
4.2.2	Uji Regresi dengan Path Analysis.....	50

4.2.3 Pengujian Hipotesis.....	53
4.2.4 Uji Kebaikan Model.....	5
4.3 Pembahasan.....	61
BAB V Penutup	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	73
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	74
5.4 Agenda Mendatang	75
Daftar Pustaka	76
Lampiran	79