

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Perilaku konsumen	8
1. Pengertian Perilaku Konsumen	8
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	9
3. Proses Pembelian Keputusan Konsumen	14
B. Kepuasan Konsumen.....	15
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	15
2. Metode Pengukuran Konsumen	16
3. Atribut yang Dapat Menciptakan Kepuasan Konsumen.....	17
C. Kepercayaan Konsumen.....	18
1. Pengertian Kepercayaan Konsumen	18
2. Dimensi Kepercayaan Konsumen	20
D. Minat Beli	21

E. Agen BRILink.....	23
1. Pengertian Agen BRILink.....	23
2. layanan-layanan Produk BRILink.....	23
F. Hasil Penelitian Terdahulu.....	25
G. Kerangka Berpikir.....	28
H. Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Pendekatan Penelitian	32
C. Jenis dan Sumber Data.....	33
D. Populasi dan Sampel	33
E. Definisi Operasional.....	34
F. Teknik Pengumpulan Data.....	37
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	38
H. Uji Asumsi Klasik.....	39
I. Analisis Data	40
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	43
1. Sejarah Agen BRILink Sinar Mas Gulang	43
2. Visi BRI.....	44
3. Misi BRI	44
B. Gambaran Umum Subyek Penelitian	45
1. Jenis Kelamin Responden.....	46
2. Pekerjaan Responden.....	46
C. Deskripsi Data Penelitian	47
1. Kepuasan	48
2. Kepercayaan	51
3. Minat bertransaksi	52
D. Uji Instrumen Penelitian.....	53
1. Uji Validitas Instrumen.....	53

2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	55
E. Uji Asumsi Klasik	56
1. Uji Multikolinieritas	57
2. Uji Heterokedastisitas.....	57
3. Uji Autokorelasi.....	57
4. Uji Normalitas	58
F. Hasil Analisis Statistik	61
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
2. Uji t.....	61
3. Uji F	62
4. Koefisien Determinasi.....	63
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	64
1. Pengaruh Kepuasan Terhadap Minat Bertransaksi di Agen BRILink Sinar Mas Gulang Kecamatan Mejobo Kudus.....	64
2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Bertransaksi di Agen BRILink Sinar Mas Gulang Kecamatan Mejobo Kudus.....	65
3. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Minat Bertransaksi di Agen Brilink Sinar Mas Gulang Kecamatan Mejobo Kudus	66
BAB V : PENUTUP	
A. Simpulan	68
B. Keterbatasan.....	69
C. Saran.....	69
D. Penutup.....	70

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT PENULIS

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
3.1	Definisi Operasional	34
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan responden.....	46
4.3	Diskripsi data penelitian	47
4.5	Hasil Uji Validitas	53
4.6	Hasil Uji Validitas	54
4.7	Hasil Uji Validitas	55
4.8	Hasil Uji Multikolinieritas	56
4.9	Hasil Uji Autokorelasi	58
4.10	Hasil Regresi linier Berganda	60
4.11	Hasil Uji t	61
4.12	Hasil Uji Statistik F	63
4.13	Hasil Koefisien Determinasi	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	29
4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas	57
4.2 Hasil Uji Normalitas	59
4.3 Hasil Uji Normalitas	59

