

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	12
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	12
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka.....	14
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	14

Muhamad Wahab, 2013

Pengaruh Consumer Trust Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menentukan Pilihan Jasa Kurir Pada Pos Indonesia (Survei Pada Pengguna Jasa Kiriman Paket di Kantor Pos Pusat Bandung)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

2.1.1.2 Model Perilaku Konsumen.....	16
2.1.1.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	17
2.1.2 <i>Consumer Trust</i>	20
2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan.....	20
2.1.2.2 Faktor Yang Membentuk Kepercayaan.....	21
2.1.2.2 Sifat-Sifat Kepercayaan.....	22
2.1.2.3 Mengukur Kepercayaan.....	23
2.1.2.4 Meningkatkan Kepercayaan.....	24
2.1.2.5 Indikator Kepercayaan.....	25
2.1.3 Keputusan Pembelian.....	26
2.1.3.1 Pengambilan Keputusan Pembelian.....	26
2.1.3.2 Indikator Keputusan Pembelian.....	29
2.2 Pengaruh <i>Consumer Trust</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	31
2.3 Penelitian Terdahulu.....	32
2.4 Kerangka Pemikiran.....	33
2.5 Hipotesis.....	40

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	41
3.2 Metode dan Desain Penelitian.....	41

Muhamad Wahab, 2013

Pengaruh *Consumer Trust* Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menentukan Pilihan Jasa Kurir Pada Pos Indonesia (Survei Pada Pengguna Jasa Kirim Paket di Kantor Pos Pusat Bandung)
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

3.2.1 Metode Penelitian.....	41
3.2.2 Desain Penelitian.....	43
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	43
3.4 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.4.1 Jenis dan Sumber Data.....	46
3.4.1 Teknik Pengumpulan data Data.....	47
3.5 Populasi, Sample, dan Teknik Penarikan Sample.....	48
3.5.1 Populasi.....	48
3.5.2 Sample.....	48
3.5.3 Teknik Penarikan Sample.....	49
3.6 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	50
3.6.1 Rancangan Analisis.....	50
3.6.2 Validitas dan Realibilitas.....	51
3.6.2.1 Uji Validitas.....	52
3.6.2.2 Uji Realibilitas.....	56
3.6.3 Teknik Analisis Data.....	58
3.6.4 Uji Hipotesis.....	65

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	68
---------------------------	----

Muhamad Wahab, 2013

Pengaruh Consumer Trust Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menentukan Pilihan Jasa Kurir Pada Pos Indonesia (Survei Pada Pengguna Jasa Kirim Paket di Kantor Pos Pusat Bandung)
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	69
4.1.1.1	Gambaran Manajemen Perusahaan.....	67
4.1.2	Karakteristik Responden.....	79
4.1.3	Pengalaman Responden.....	83
4.1.4	Gambaran Hasil Penelitian.....	87
4.1.4.1	Tanggapan Responden Mengenai <i>Consumer Trust</i>	87
4.1.4.1	Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian.....	96
4.1.5	Hasil Pengujian Statistik.....	104
4.1.5.1	Pengujian Asumsi Regresi.....	104
4.1.5.2	Koefisien Korelasi Ganda dan Koefisien Determinasi.....	108
4.1.5.3	Pengujian Hipotesis dan Signifikasi Secara Simultan (Uji F).....	109
4.1.5.4	Pengujian Hipotesis dan Signifikasi Secara Parsial (Uji t) dan Koefisien Jalur (Beta).....	110
4.1.5.5	Model Persamaan Regresi Pengaruh <i>Consumer Trust</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	111
4.1.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	112

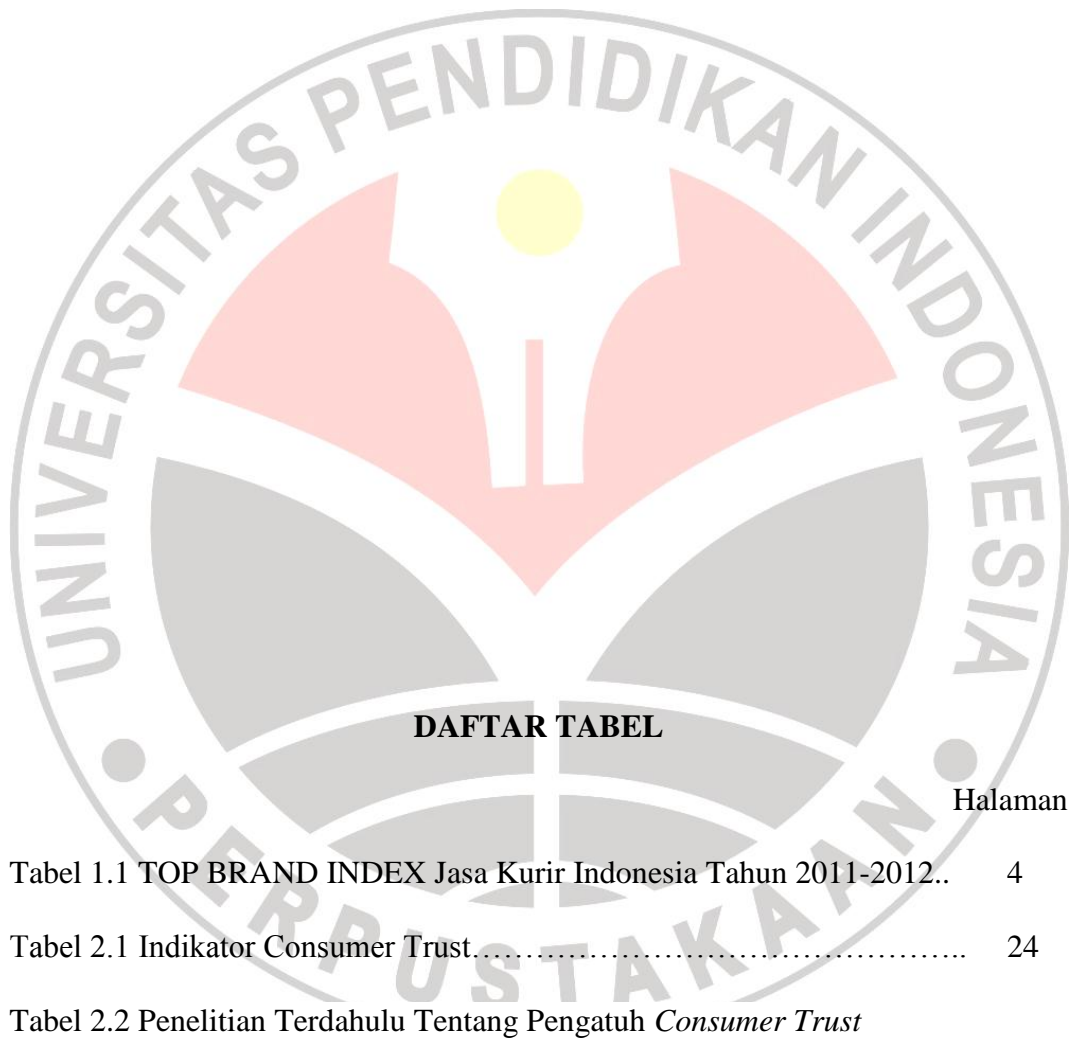
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	114
-----	-----------------	-----

Muhamad Wahab, 2013

Pengaruh *Consumer Trust* Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menentukan Pilihan Jasa Kurir Pada Pos Indonesia (Survei Pada Pengguna Jasa Kiriman Paket di Kantor Pos Pusat Bandung)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

5.2 Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA.....	xv
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 TOP BRAND INDEX Jasa Kurir Indonesia Tahun 2011-2012..	4
Tabel 2.1 Indikator Consumer Trust.....	24
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu Tentang Pengaruh <i>Consumer Trust</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	32
Tabel 3.1 Tabel Operasionalisasi Variabe.....	44

Muhamad Wahab, 2013

Pengaruh Consumer Trust Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menentukan Pilihan Jasa Kurir Pada Pos Indonesia (Survei Pada Pengguna Jasa Kiriman Paket di Kantor Pos Pusat Bandung) Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Tabel 3.2 Jenis dan Sumber Data.....	47
Tabel 3.3 Pola Skoring Kuisioner Skala Lima.....	51
Tabel 3.4 Hasil Pengujian Validitas <i>Consumer Trust</i>	54
Tabel 3.5 Hasil Pengujian Validitas Keputusan Pembelian.....	55
Tabel 3.6 Hasil Pengujian Realibilitas Instrument Penelitian.....	57
Tabel 3.7 Pedoman Interpretasi Koefisien korelasi.....	59
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	80
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	81
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	82
Tabel 4.5 Pengalaman Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan Jasa Kurir Pos Indonesia Dibandingkan Jasa Kurir Lain.....	84
Tabel 4.6 Pengalaman Responden Berdasarkan Jasa Kurir Lain Yang Digunakan Selain Pos Indonesia.....	86
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai <i>Consumer Trust</i> Berdasarkan <i>Ability</i>	88
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai <i>Consumer Trust</i> Berdasarkan <i>Benevolence</i>	90
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai <i>Consumer Trust</i> Berdasarkan <i>Integrity</i>	92

Muhamad Wahab, 2013

Pengaruh *Consumer Trust* Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menentukan Pilihan Jasa Kurir Pada Pos Indonesia (Survei Pada Pengguna Jasa Kiriman Paket di Kantor Pos Pusat Bandung)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Tabel 4.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Consumer Trust</i>	93
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian Berdasarkan Pemilihan Produk.....	96
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian Berdasarkan Pemilihan Merek.....	98
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	99
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian Berdasarkan Pemilihan Dealer.....	100
Tabel 4.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Keputusan.....	101
Tabel 4.16 Tolak Ukur Multikolinearitas.....	106
Tabel 4.17 Tolak Ukur Nonautokorelasi.....	108
Tabel 4.18 Model Summary.....	108
Tabel 4.19 Output ANOVA.....	109
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan.....	109
Tabel 4.21 Output Koefisien Regresi.....	110
Tabel 4.22 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial.....	111

DAFTAR GAMBAR

Muhamad Wahab, 2013

Pengaruh Consumer Trust Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menentukan Pilihan Jasa Kurir Pada Pos Indonesia (Survei Pada Pengguna Jasa Kiriman Paket di Kantor Pos Pusat Bandung)
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

	Halaman
Gambar 1.1 <i>Market share</i> Jasa Kurir di Indonesia Tahun 2010.....	2
Gambar 1.2 Grafik <i>Market Share</i> POS Indonesia Tahun 2009-2012	3
Gambar 1.3 Grafik <i>Trend</i> Produksi Paket Pos Indonesia Tahun 2005-2010..	6
Gambar 1.4 <i>Trend</i> Produksi kiriman paket Kantor Pos bandung 4000 tahun 2010-2012.....	7
Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen.....	16
Gambar 2.2 Proses Pengambilan Keputusan.....	26
Gambar 2.3 Tahap – tahapantara Evaluasi Alternatif dan Keputusan Pembelian.....	28
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Consumer Trust</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	38
Gambar 2.5 Pradigma Penelitian Pengaruh <i>Consumer Trust</i> Terhdap Keputusan Pembelian.....	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia.....	77
Gambar 4.2 Hasil Kontinum <i>Consumer Trust</i> Pos Indonesia.....	95
Gambar 4.3 Hasil Kontinum Keputusan Pembelian Pos Indonesia.....	103
Gambar 4.4 <i>Normal Probability Plot</i> Uji Asumsi Normalitas.....	105
Gambar 4.5 <i>Scatterplot</i> Untuk Uji Asumsi Heteroskedastis.....	107

Muhamad Wahab, 2013

Pengaruh *Consumer Trust* Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menentukan Pilihan Jasa Kurir Pada Pos Indonesia (Survei Pada Pengguna Jasa Kiriman Paket di Kantor Pos Pusat Bandung)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu