

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
RIWAYAT HIDUP.....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
MOTTO.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GRAFIK .....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	8
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek .....	8
1.3.2 Ruang Lingkup Objek .....	8
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat.....	8
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu .....	8
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.5.1 Bagi Peneliti.....	8
1.5.2 Bagi Institusi .....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB 2 LANDASAN TEORI.....</b>	<b>11</b>
2.1 Perilaku Konsumen .....	11

2.2 Keputusan Pembelian .....	15
2.3 Bauran Pemasaran Jasa .....	16
2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	17
2.5 Kepercayaan.....	18
2.6 Loyalitas .....	19
2.7 Reputasi .....	20
2.8 Resiko .....	21
2.9 Keamanan .....	21
2.10 Penelitian Terdahulu .....	23
2.11 Kerangka Berpikir .....	25
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	26
3.2. Sumber Data.....	26
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	26
3.4 Populasi dan Sampel .....	27
3.4.1 Populasi.....	27
3.4.2 Sampel.....	27
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	29
3.6 Uji Persyaratan Instrumen .....	29
3.6.1 Uji Validitas.....	29
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	30
3.7 Metode Analisis Data .....	31
3.7.1 Uji <i>Cochran Q Test</i> .....	31
3.7.2 Hipotesis.....	32
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
4.1 Deskripsi Data.....	33
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	33
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden .....	38
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen .....	39
4.2.1 Hasil Uji Validitas .....	39
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	40
4.3 Hasil Pengujian <i>Cochran Q Test</i> .....	41

4.4 Pembahasan .....	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	65
5.1 Simpulan.....	65
5.2 Saran.....	65

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jawaban Prasurvei.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
3.1 Skala Pengukuran.....	26
3.2 Definisi Oprasional Variabel .....	28
3.3 Interpretasi Nilai r .....	29
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	34
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	34
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	35
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan .....	36
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa Pembiayaan PT Swadaya Langgeng Bersama Warung Dana Cabang Lampung.....	36
4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa Pembiayaan Lain .....	37
4.8 Deskripsi Jawaban Responden.....	38
4.9 Hasil Uji Validitas .....	40
4.10 Interpretasi Nilai r Alpha Indeks Korelasi.....	41
4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	41
4.12 Uji <i>Cochran Q Test</i> 18 Poin Jawaban Prasurvei (Tahap 1) .....	42
4.13 Uji <i>Cochran Q Test</i> 17 Poin Jawaban Prasurvei (Tahap II).....	43
4.14 Uji <i>Cochran Q Test</i> 16 Poin Jawaban Prasurvei (Tahap III).....	43
4.15 Uji <i>Cochran Q Test</i> 15 Poin Jawaban Prasurvei r (Tahap IV) .....	46
4.16 Uji <i>Cochran Q Test</i> 14 Poin Jawaban Prasurvei (Tahap V).....	47
4.17 Uji <i>Cochran Q Test</i> 13 Poin Jawaban Prasurvei (tahap VI).....	48
4.18 Uji <i>Cochran Q Test</i> 12 Poin Jawaban Prasurvei (Tahap VII) .....	49
4.19 Uji <i>Cochran Q Test</i> 11 Poin Jawaban Prasurvei (Tahap VIII).....	50

4.20 Uji <i>Cochran Q Test</i> 10 Poin Jawaban Prasurvei (Tahap IX) .....	51
4.21 Uji <i>Cochran Q Test</i> 9 Poin Jawaban Prasurvei r (Tahap X) .....	52
4.22 Uji <i>Cochran Q Test</i> 8 Poin Jawaban Prasurvei r (Tahap XI) .....	53
4.23 Uji <i>Cochran Q Test</i> 7 Poin Jawaban Prasurvei (Tahap XII) .....	54
4.24 Uji <i>Cochran Q Test</i> 6 Poin Jawaban Prasurvei (Tahap XIII) .....	55
4.25 Uji <i>Cochran Q Test</i> 5 Faktor (Tahap XIV) .....	56
4.26 Uji <i>Cochran Q Test</i> 4 Poin Jawaban Prasurvei (Tahap XV) .....	57
4.27 Hasil Uji <i>Cochran Q Test</i> Faktor yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Layanan Pembiayaan Di PT Swadaya Langgeng Bersama Warung Dana Cabang Lampung .....	58

**DAFTAR GRAFIK**

Grafik 1.1 Grafik Penjualan PT SLB Warung Dana Cabang Lampung periode 2020-2021 .....	22
--	----

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran ..... 28

**DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1** Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2** Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3** Hasil Jawaban Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4** Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Responden
- Lampiran 5** Hasil Uji Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 6** Hasil Uji Validitas
- Lampiran 7** Hasil Uji Realibilitas
- Lampiran 8** Hasil Uji *Cochran Q Test*
- Lampiran 9** R Tabel
- Lampiran 10** Titik Persentase Area *Chi Squar*