**DAFTAR ISI**

Halaman

**ABSTRAK i**

**KATA PENGANTAR ii**

**DAFTAR ISI iii**

**DAFTAR TABEL vi**

**DAFTAR GAMBAR ix**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

* 1. Latar Belakang Masalah 1
	2. Identifikasi Masalah 3
	3. Batasan Masalah 3
	4. Rumusan Masalah 3
	5. Tujuan Penelitian 4
	6. Manfaat Penelitian 5

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 6**

* 1. Kerangka Teori 6

2.1.1 Pengertian Konsumen 6

2.1.2 Pengertian Perilaku Konsumen 7

2.1.3 Jenis-jenis perilaku pembelian dan sifat konsumen 8

2.1.4 Sifat-sifat konsumen 9

2.1.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen 9

2.1.6 Indikator Perilaku Konsumen 11

* 1. Keputusan Pembelian 12

2.2.1 Pengertian keputusan pembelian 12

2.2.2 Proses pengambilan keputusan pembelian 13

2.2.3 Tipe-tipe keputusan pembelian 14

2.2.4 Faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian 15

* 1. Penelitian Terdahulu 16
	2. Kerangka Konseptual 19
	3. Hipotesis 20

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN 21**

* 1. Desain Penelitian 21
	2. Populasi dan Sampel 21

3.3.1 Populasi 21

3.3.2 Sampel 22

* 1. Lokasi dan waktu penelitian 23

3.3.1 Tempat penelitian 23

3.3.2 Waktu penelitian 23

* 1. Variabel dan Indikator Penelitian 24

3.4.1 Variabel 24

3.4.2 Indikator 25

3.4.3 Skala pengukuran variable 25

* 1. Instrumen Penelitian 25

3.5.1 Uji Validitas 25

3.5.2 Uji Reliabilitas 26

3.5.3 Uji Normalitas 27

* 1. Teknik Pengumpulan Data 27
	2. Teknik Analisis Data 29

3.7.1 Teknik Analisis Deskriptif 29

3.7.2 Metode Kuantitatif 29

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 32**

4.1 Hasil Penelitian 32

4.1.1 Sejarah Singkat Kantor Firdaus 32

4.1.2 Visi dan Misi 32

4.1.3 Logo 34

4.1.3 Struktur Organisasi 37

4.1.4 Tugas Pokok Bidang Kerja 38

4.2 Pembahasan Penelitian 45

 4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden 45

 4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden 47

 4.2.3 Hasil Uji Instrumen 61

4.3 Pembahasan 73

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 75

5.1 Kesimpulan 75

5.2 Saran 76

**DAFTAR PUSTAKA 78**

**DAFTAR TABEL**

TABEL 2.1Penelitian Terdahulu 16

TABEL 3.1 Rincian Kegiatan 23

TABEL 3.4 Alternatif Jabawan Responden 45

TABEL 4.1 Karakteristik Menurut Jenis Kelamin 46

TABEL 4.2 Karakteristik Menurut Usia 45

TABEL 4.3 Karakteristik Menurut Pendidikan 46

TABEL 4.4 Karakteristik Menurut Lama Bekerja 47

TABEL 4.5 Jawaban Kuisioner X no. 1 48

TABEL 4.6 Jawaban Kuisioner X no. 2 48

TABEL 4.7 Jawaban Kuisioner X no. 3 49

TABEL 4.8 Jawaban Kuisioner X no. 4 50

TABEL 4.9 Jawaban Kuisioner X no. 5 50

TABEL 4.10 Jawaban Kuisioner X no. 6 51

TABEL 4.11 Jawaban Kuisioner X no. 7 52

TABEL 4.12 Jawaban Kuisioner X no. 8 52

TABEL 4.13 Jawaban Kuisioner X no. 9 53

TABEL 4.14 Jawaban Kuisioner X no. 10 54

TABEL 4.15 Jawaban Kuisioner Y no. 1 55

TABEL 4.16 Jawaban Kuisioner Y no. 2 56

TABEL 4.17 Jawaban Kuisioner Y no. 3 56

TABEL 4.18 Jawaban Kuisioner Y no. 4 57

TABEL 4.19 Jawaban Kuisioner Y no. 5 57

TABEL 4.20 Jawaban Kuisioner Y no. 6 58

TABEL 4.21 Jawaban Kuisioner Y no. 7 59

TABEL 4.22 Jawaban Kuisioner Y no. 8 59

TABEL 4.23 Jawaban Kuisioner Y no. 9 60

TABEL 4.24 Jawaban Kuisioner Y no. 10 60

TABEL Hasil Uji Validitas 62

TABEL Tabulasi Data Variabel Perilaku Konsumen 64

TABEL Tabulasi Data Variabel Keputusan Pembelian 65

TABEL Tabulasi Data X Dan Y 66

TABEL Hasil Uji Validitas 68

TABEL Hasil Uji Reliabilitas 67

TABEL Hasil Uji Regresi Linier 69

TABEL Hasil Uji Koefisie 71

**DAFTAR GAMBAR**

GAMBAR Skema Kerangka Konseptual 19

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 80

Lampiran 2 84

Lampiran 3 85

Lampiran 4 86

Lampiran 5 87

Lampiran 6 88