**DAFTAR ISI**

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR LAMPIRAN xi

ABSTRAK xii

ABSTRACT xiii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Identifikasi Masalah 4

1.3. Batasan Masalah 5

1.4. Rumusan Masalah 5

1.5. Tujuan Penelitian 6

1.6. Manfaat Penelitian 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8

2.1. Kepercayaan 8

2.1.1. Definisi Kepercayaan 8

2.1.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan 9

2.1.3. Dimensi Kepercayaan 10

2.1.4. Indikator Kepercayaan 12

2.2. Resiko 13

2.2.1. Definisi Resiko 13

2.2.2. Faktor-Faktor Persepsi Resiko 14

2.2.3. Dimensi Resiko 15

2.2.4. Indikator Resiko 16

2.3. Keputusan Pelanggan 17

2.3.1. Definisi Keputusan Pembelian 17

2.3.2.Faktor yang Mempengaruhi Keputusan PembelianPelanggan 18

2.3.3. Dimensi Keputusan Pelanggan 19

2.3.4. Indikator Keputusan Pelanggan 21

2.3.5. Tahapan Proses Keputusan Pelanggan 23

2.4. Sistem Informasi Pengadaan Sekolah (SIPLah) 25

2.4.1. Manfaat SIPLah Bagi Sekolah 27

2.4.2. Manfaat SIPLah Bagi Perusahaan 28

2.4.3. Jenis Kerjasama Mitra SIPLah 31

2.5. Penelitian Terdahulu 32

2.6. Kerangka Konseptual 36

2.7. Hipotesis 37

BAB III METODE PENELITIAN 38

3.1. Desain Penelitian 38

3.2. Populasi Dan Sampel 38

3.2.1. Populasi 38

3.2.2. Sampel 39

3.3. Lokasi Dan Waktu Penelitian 40

3.3.1. Lokasi Penelitian 40

3.3.2. Waktu Penelitian 40

3.4. Variabel Dan Indikator 41

3.4.1. Variabel Penelitian 41

3.4.2. Indikator Variabel 42

3.5. Instrumen Penelitian 44

3.6. Teknik Pengumpulan Data 45

3.7. Skala Pengukuran Variabel 46

3.8. Teknik Analisis Data 47

3.8.1. Uji Validitas 48

3.8.2. Uji Reliabilitas 48

3.8.3. Analisis Regresi Linear Berganda 48

3.8.4. Uji Hipotesis Uji T 49

3.8.5. Uji Hipotesis Uji F 49

3.8.6. Uji Koefisien Determinasi (R2) 50

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 52

* 1. Gambaran Umum Perusahaan 52
     1. Profil CV. TIA 52
     2. Visi dan Misi CV. TIA 53
     3. Struktur Organisasi CV. TIA 54
     4. Tugas Struktur Organisasi CV. TIA 55
  2. Hasil Penelitian 57
     1. Karakteristik Responden 57
     2. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepercayaan (X1) 58
     3. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Resiko (X2) 64
     4. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pelanggan (Y) 69
     5. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 74
     6. Hasil Uji Asumsi Klasik 77
     7. Hasil Uji Korelasi *Product Moment* 82
     8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 83
     9. Hasil Uji Hipotesis 85
     10. Hasil Uji Koefisien Determinasi 88
  3. Pembahasan 89
     1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pelanggan 89
     2. Pengaruh Resiko Terhadap Keputusan Pelanggan 90
     3. Pengaruh Kepercayaan dan Resiko Terhadap Keputusan Pelanggan 91

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 93

* 1. Kesimpulan 93
  2. Saran 93

DAFTAR PUSTAKA 95

LAMPIRAN 98

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu 32

Tabel 3.1. Jumlah Populasi 39

Tabel 3.2. Rencana Jadwal Kegiatan Penelitian 41

Tabel 3.3 Alternatif Jawaban Responden 46

.

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 54

Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 57

Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 57

Tabel 4.4. Pernyataan 1: Saya percaya terhadap CV.TIA dalam bekerjasama bertaransaksi melalui SIPLah selalu mengutamakan kejujuran 58

Tabel 4.5. Pernyataan 2: Saya percaya CV.TIA sebagai tempat belanja keperluan sekolah yang paling tepat, karena sangat jujur dalam menjual barang-barang yang dibutuhkan oleh sekolah 59

Tabel 4.6. Pernyataan 3: Saya akui CV. TIA sangat dipercaya karena kejujurannnya sebagai tempat belanja keperluan sekolah melalui sistem informasi pengadaaan sekolah (SIPLah) 59

Tabel 4.7. Pernyataan 4: Saya memilih CV. TIA karena sangat menjamin kepuasan pelanggan dalam berbenja keperluan sekolah melalui sistem informasi pengadaaan sekolah (SIPLah) 60

Tabel 4.8. Pernyataan 5: Saya percaya CV.TIA bersedia bertanggung jawab penuh atas resiko apapun yang terjadi dalam bertransaski melalui SIPLah 60

Tabel 4.9. Pernyataan 6: Saya sangat yakin bekerjasama dengan CV. TIA karena mereka sangat bertanggungjawab penuh atas kepuasan pelanggan ……………………………………………………….61

Tabel 4.10. Pernyataan 7: Saya sangat mengakui pertanggungjawaban dari CV. TIA terhadap semua transaksi keperluan sekolah melalui SIPLah 61

Tabel 4.11. Pernyataan 8: Saya percaya CV.TIA tetap konsisten dalam kerjasama bertransaski melalui SIPLah 62

Tabel 4.12. Pernyataan 9: Saya percaya CV. TIA sangat menjaga reputasinya dimata para pelanggan terutama dalam bertransaksi melalui SIPLah 62

Tabel 4.13. Pernyataan 10: Saya percaya bahwa CV.TIA memiliki reputasi yang baik dalam menanganani pengadaan keperluaan sekolah melalui SIPLah 63

Tabel 4.14. Pernyataan 1: Saya yakin CV.TIA bersedia menjamin kualitas barang yang bagus untuk ditransaksikan melalui SIPLah 63

Tabel 4.15. Pernyataan 2: Saya memilih berbelanja keperluan sekolah dari CV.TIA karena kualitas barangnya sudah terjamin 64

Tabel 4.16. Pernyataan 3: Saya yakin bahwa CV.TIA bersedia menanggung dampak kerugian atas proses transakasi melalui SIPLah 64

Tabel 4.17. Pernyataan 4: Saya sangat peraya bahwa semua harga barang dari CV.TIA sudah merupakan yang paling termurah 65

Tabel 4.18. Pernyataan 5: Saya yakin CV.TIA dalam pengelelolaan akun dapodik pada transaksi SIPLah terjamin dengan baik 65

Tabel 4.19. Pernyataan 6: Saya percaya bahwa CV. TIA telah ditunjuk oleh pemerintah sebagai tempat belanja keperluan sekolah melalui SIPLah 66

Tabel 4.20. Pernyataan 7: Saya yakin CV.TIA mampu menyiapkan transportasi yang baik dan tepat waktu dalam proses transaksi melalui SIPLah 66

Tabel 4.21. Pernyataan 8: Saya memilih CV.TIA untuk belanja melalui SIPLah karena selalu tepat waktu dalam mengantar barang yang diminta 67

Tabel 4.22. Pernyataan 9: Saya yakin CV.TIA dalam melayani transaski melalui SIPLah menempatkan Pekerja yang tepat dan amanah 67

Tabel 4.23. Pernyataan 10: Saya memilih CV.TIA untuk untuk belanja melalui SIPLah karena sangat menjamin kenyamanan pada saat bertransaksi 68

Tabel 4.24. Pernyataan 1: Saya yakin bertransaksi melalui SIPLah pada CV.TIA merupakan Keputusan yang tepat 68

Tabel 4.25. Pernyataan 2: Saya telah mengetahui kualitas barang yang dijual sehingga lebih memilih belanja melalui SIPLah pada CV. TIA 69

Tabel 4.26. Pernyataan 3: Saya sering melakukan kerjasama dalam bertransaski melalui SIPLah pada CV.TIA 70

Tabel 4.27. Pernyataan 4: Saya memiliki kebiasaan berbelanja segala keperluan sekolah melalui SIPLah pada CV. TIA 70

Tabel 4.28. Pernyataan 5: Saya mengetahui bahwa barang-barang dari CV.TIA yang dipesan melalui SIPLah sangat bagus dan tidak diragukan lagi kualitasnya 71

Tabel 4.29. Pernyataan 6: Saya selalu melakukan evaluasi terhadap barang-barang yang dipesan melalui SIPLah dari CV. TIA 71

Tabel 4.30. Pernyataan 7: Saya akan melakukan pembelian kembali pada Perusahaan CV.TIA melalui SIPLah karena mampu dan sesuai dengan kebutuhan sekolah 72

Tabel 4.31. Pernyataan 8: Saya melakukan pembelian ulang melalui SIPLah pada CV. TIA setelah percaya dengan kualitas barang-barang yang dikirim sebelumnya 72

Tabel 4.32. Pernyataan 9: Saya akan merekomendasikan kepada sekolah lain untuk bekerjasama dengan Perusahaan CV.TIA melalui SIPLah 73

Tabel 4.33. Pernyataan 10: Saya memutuskan merekomendasikan CV. TIA sebagai tempat belanja melalui SIPLah karena bisa dipercaya dan diandalkan 73

Tabel 4.34. Hasil Uji Validitas 74

Tabel 4.35. Hasil Uji Reliabilitas 75

Tabel 4.36. Hasil Uji Normalitas Data 77

Tabel 4.37. Hasil Uji Multikolinearitas 78

Tabel 4.38. Hasil Uji Korelasi *Product Moment* 80

Tabel 4.39. Pedoman Memberikan Insterprestasi Koefisien Korelasi…….. 82

Tabel 4.40. Hasil Uji Regresi Linear Berganda 83

Tabel 4.41. Hasil Uji t 84

Tabel 4.42. Hasil Uji F 86

Tabel 4.43. Hasil Uji Koefisien Determinasi 87

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1. Jumlah Pelanggan CV TIA ....................................................3

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual 36

Gambar 4.1. Struktur Organisasi CV. TIA 54

Gambar 4.2. Hasil Uji Asumsi Normalitas Histogram 79

Gambar 4.3. Hasil Uji Asumsi Normalitas Plot 79

Gambar 4.4. Hasil Uji Asumsi Heteroskedasitas 81

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner 98

Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian 104

Lampiran 3. Titik Presentase Distribusi t Tabel 115

Lampiran 4. Titik Presentase Distribusi t Tabel 117

Lampiran 5. Output SPSS 119