DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI iv
KATA PENGANTAR v
LEMBAR PERSEMBAHAN vii
ABSTRAK viii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 7
1.3 Rumusan Masalah 8
1.4 Tujuan Penelitian 8
1.5 Manfaat Penelitian 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENELITIAN 10
2. 1 Landasan Teori 10
2.1.1 Ekonomi 10
2.1.1.1 Pengertian Ekonomi 10
2.1.1.2 Pengertian Manajemen 10
2.1.1.3 Pengertian Pemasaran 11
2.1.1.4 Pengertian Manajemen Pemasaran 11
2.2 Marketing Mix 12
2.2.1 Pengertian Marketing Mix 12
2.3 Sikap 13
2.3.1 Pengertian Sikap 13
2.3.2 Model Sikap 14
2.3.3Indikator Sikap 15
2.4 Kepercayaan 16
2.4.1 Pengertian Kepercayaan 16
2.4.2 Indikator Kepercayaan Konsumen 17
2.5 Keputusan Pembelian 17
2.5.1 Pengertian Keputusan Pembelian 17
2.5.2 Indikator Keputusan Pembelian 19
2.6 Hubungan Sikap, Kepercayaan dan Keputusan Pembelian 20
2.7.1 Penelitian Terdahulu 21
2.7.2 Kerangka Pemikiran 22
2.7.3 Hipotesis 22

2.7.4 Metode Penelitian 23
2.7.4.1 Metode Penelitian yang Digunakan 23
2.7.4.2 Jenis dan Sumber Data 23
2.7.4.3 Metode Pengumpulan Data 24
2.7.5 Metode Analisis 25
2.7.5.1 Populasi dan Sampel 25
2.7.5.2 Sampel 25
2.7.5.3 Metode Analisis Data 26
2.7.5.4 Definisi Operasional Variabel 31

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELIITAN 36

3.1 Sejarah Singkat Dexter Petshop Kota Jambi 36

3.2 Struktur Organisasi Dexter Petshop Kota Jambi 39

3.3 Ruang Lingkup Dexter Petshop Kota Jambi 39

3.4 Pembagian Tugas di Dexter Petshop Kota Jambi 40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 41

4.1 Hasil Penelitian 41
4.1.1 Karakteristik Responden 41
4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Identitas Jenis Kelamin 41

4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Identitas Umur 42

4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Identitas Pekerjaan 43

4.1.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Identitas Penghasilan 44

4.1.2 Deskritif Variabel Sikap (X_1) 45

4.1.2.1 Indikator Mengenal Produk yang akan dibeli 45

4.1.2.2 Indikator Mengerti dan Memahami Produk yang akan dibeli 46

4.1.2.3 Indikator Mengingat Produk yang akan dibeli 47

4.1.2.3.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Sikap (X_1) 48

4.1.3 Deskritif Variabel Kepercayaan (X_2) 49

4.1.3.1 Indikator Keandalan 50

4.1.3.2 Indikator Kejujuran 51

4.1.3.3 Indikator Kepedulian 52

4.1.3.4 Indikator Kredibilitas 54
4.1.3.4.1 Rekaptulasi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan (X_2)..... 56
4.1.4 Deskritif Keputusan Pembelian (Y) 58
4.1.4.1 Pengenalan Masalah Kebutuhan 58
4.1.4.2 Pencarian Informasi 60
4.1.4.3 Evaluasi Alternatif 61
4.1.4.4 Keputusan Pembelian 63
4.1.4.5 Perilaku Pasca Pembelian 64
4.1.4.5.1 Rekaptulasi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y) 65
4.1.5 Pengaruh Sikap (X_1) dan Kepercayaan (X_2) Terhadap Keputusan Pembelian di Dexter Petshop Kota Jambi (Y) 67
4.1.5.1 Uji Multikolimeritas..... 67
4.1.5.2 Uji Heteroskedastisitas..... 68
4.1.5.3 Uji Normalitas..... 68
4.1.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda..... 71
4.1.5.5 Uji Determinasi 73
4.1.5.6 Uji Hipotesis 73
4.1.5.6.1 Uji F 73
4.1.5.6.2 Uji t 74
4.2 Analisis dan Pembahasan 75
4.2.1 Analisis Karakteristik 75
4.2.2 Analisis Sikap 76
4.2.3 Analisis Kepercayaan 76
4.2.4 Analisis Keputusan Pembelian 77
4.2.5 Analisis Pengaruh Sikap dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian 77

BAB V KESIMIPULAN DAN SARAN..... 79

5.1 Kesimpulan 79
5.2 Saran..... 80
DAFTAR PUSTAKA 81
LAMPIRAN..... 82

DAFTAR TABEL

No Tabel **Keterangan** **Halaman**
1.1 Data Pengguna Jasa di Dexter Petshop Kota Jambi 6
1.2 Data Pendapatan Dexter Petshop Kota Jambi 7
2.7.1 Penelitian Terdahulu..... 21
2.7.2 Kerangka Pemikiran 22
2.3 Skor Rentang Skala dan Kriteria 28
2.4 Variabel Operasional 32
4.1 Karakteristik Responden Menurut Identitas Jenis Kelamin 41
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Identitas Umur..... 42
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Identitas Pekerjaan 43
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan 44
4.5 Hasil Skor Responden Indikator Produk yang akan dibeli..... 45
4.5.1 Hasil Skor Responden Indikator produk yang akan dibeli 46
4.5.2 Hasil Skor Responden Indikator yang akan dibeli 47
4.5.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Sikap (X_1) 48
4.6 Hasil Skor responden indikator Keandalan 50
4.6.1 Hasil Skor Responden Indikator Kejujuran..... 51
4.6.2 Hasil Skor Responden Indikator Kepedulian 52
4.6.3 Hasil Skor Responden Indikator Kredibilitas..... 54
4.6.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan (X_2) 56

4.7. Hasil Skor Responden Indikator Masalah Kebutuhan (Y) 58
4.7.1 Hasil Skor Responden Indikator Pencarian Informasi..... 60
4.7.2 Hasil Skor Responden Indikator Alternatif 61
4.7.3 Hasil Skor Responden Indikator Pembelian 63
4.7.4 Hasil Skor Responden Indikator Perilaku pasca Pembelian..... 64
4.7.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Keputusan pembelian (Y) 65

DAFTAR GAMBAR

Lampiran Foto-Foto Dexter Petshop.....111-113