

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR GRAFIK	
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Kerangka Teori	7
2.1.1 Keputusan Pembelian	7
2.1.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian	7
2.1.1.2 Indikator Keputusan Pembelian	10
2.1.1.3 Proses Pengembalian Keputusan	11
2.1.1.4 Pihak yang Terlibat dalam Proses Pengembalian Keputusan Pembelian	13
2.1.1.5 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	14
2.1.2 Empati	16
2.1.2.1 Pengertian Empati	16
2.1.2.2 Aspek Empati	17

2.1.2.3 Indikator Empati	17
2.1.3 Lokasi	19
2.1.3.1 Pengertian Lokasi	19
2.1.3.2 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Lokasi	20
2.1.3.3 Indikator Lokasi	22
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Berfikir	26
2.4 Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	29
3.2 Populasi dan Sampel	29
3.2.1 Populasi	29
3.2.2 Sampel	29
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	31
3.3.1 Variabel Peneliti	31
3.3.2 Defenisi Operasional	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Uji Instrumen Penelitian	35
3.5.1 Uji Validitas	35
3.5.2 Uji Reliabilitas	36
3.6 Teknik Analisis Data	37
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	37
3.6.1.1 Uji Normalitas	37
3.6.1.2 Uji Multikolinearitas	37
3.6.1.3 Uji Heterokedastisitas	38
3.6.2 Analisis Regresi Berganda	39

3.6.3 Uji Hipotesis	39
3.6.3.1 Uji Signifikan Simultan (Uji F)	39
3.6.3.2 Uji t	40
3.6.3.3 Uji Koefisien Determinan (R_2)	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.1 Sejarah Singkat Toko	43
4.1.1.1 Jenis – jenis Bunga yang dijual di Toko UD. Maris Stella Florist	45
4.1.1.2 Visi Misi Toko UD. Maris Stella Florist	45
4.1.1.3 Identifikasi Responden	46
4.2 Analisis Data Penelitian	47
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabelitas Angket	47
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	51
4.2.2.1 Uji Normalitas Data	51
4.2.2.2 Uji Multikolinearitas	54
4.2.2.3 Uji Heterokedastisitas	56
4.2.3 Uji Regresi Linear Berganda	57
4.2.4 Uji Hipotesis	58
4.2.4.1 Uji Simultan (Uji F)	58
4.2.4.2 Uji t (Uji Parsial)	59
4.2.5 Uji Determinasi	60
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 65

5.1 Kesimpulan 65

5.2 Saran 67

DAFTAR PUSTAKA 68



THE
Character Building
UNIVERSITY