

## DAFTAR ISI

### LEMBAR PENGESAHAN

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian .....	8
1.4.1 Kegunaan Teoritis .....	9
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	9
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> 10	
2.1 Kajian Pustaka .....	10
2.1.1 Informasi .....	10
2.1.1.1 Definisi Informasi .....	10
2.1.1.2 Kebutuhan Terhadap Informasi .....	11
2.1.2 Kualitas Informasi .....	12
2.1.2.1 Definisi Kualitas Informasi .....	12
2.1.2.2 Indikator Kualitas Informasi .....	13
2.1.2.3 Ciri-Ciri Informasi Berkualitas .....	15
2.1.3 Kepercayaan .....	16
2.1.3.1 Definisi Kepercayaan .....	16

2.1.3.2 Indikator Kepercayaan .....	17
2.1.3.3 Komponen Kepercayaan .....	19
2.1.3.4 Karakteristik Kepercayaan .....	19
2.1.3.5 Jenis Kepercayaan .....	21
2.1.4 Perilaku Konsumen.....	21
2.1.4.1 Definisi Perilaku Konsumen .....	22
2.1.4.2 Indikator Perilaku Konsumen .....	23
2.1.4.3 Perilaku Konsumen dalam Membeli.....	24
2.1.4.4 Faktor yang Memengaruhi Perilaku.....	25
2.1.5 Keputusan Pembelian .....	27
2.1.5.1 Definisi Keputusan Pembelian.....	28
2.1.5.2 Indikator Keputusan Pembelian .....	29
2.1.5.3 Jenis – Jenis Keputusan Pembelian.....	30
2.1.5.4 Bentuk Pengambilan Keputusan .....	32
2.1.5.5 Proses Keputusan Pembelian .....	33
2.1.6 Penelitian Terdahulu .....	35
2.2 Kerangka Pemikiran.....	40
2.3 Hepotesis Penelitian.....	43
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
3.1 Objek Penelitian .....	44
3.2 Metode Penelitian .....	44
3.2.1 Operasionalisasi Variabel .....	44
3.2.2 Sumber Data Penelitian .....	46
3.2.3 Populasi dan Sampel.....	46
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.2.5 Skala Pengukuran .....	49
3.2.6 Pengujian Instrumen Penelitian.....	49
3.2.7 Uji Normalitas Data.....	50
3.2.8 Teknik Analisis Data .....	40
3.2.9 Pengujian Hipotesis Penelitian .....	53
3.2.9.1 Uji Parsial .....	53

3.2.9.2 Uji Simultan.....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>56</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	56
4.1.1 Karakteristik Jamaah di KBIHU Manarotul Ummah .....	56
4.1.2 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian .....	60
4.1.3 Hasil Analisis Deskriptif .....	63
4.1.4 Analisis Kuantitatif .....	75
4.1.4.1 Pengujian Normalitas Data.....	75
4.1.4.2 Hasil Analisis Jalur .....	76
4.1.4.3 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian .....	79
4.2 Pembahasan .....	81
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>87</b>
5.1 Simpulan.....	87
5.2 Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>

## DAFTAR TABEL

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Hal</b>
1.1	Daftar Kelompok Bimbingan Haji dan Umroh di Kota Tasikmalaya .....	4
2.1	Penelitian Terdahulu .....	35
3.1	Operasionalisasi Variabel .....	45
3.2	Data Jamaah Haji di KBIHU Manarotul Ummah Tahun 2015 - 2019 .....	47
3.3	Formula Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung .....	52
4.1	Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Informasi .....	60
4.2	Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kepercayaan .....	61
4.3	Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Perilaku Konsumen .....	61
4.4	Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Keputusan Pembelian .....	62
4.5	Uji Validitas Reliabilitas Instrumen .....	63
4.6	Penilaian Indikator .....	64
4.7	Persepsi Jamaah Mengenai Kualitas Informasi.....	65
4.8	Kriteria Penilaian Variabel Kualitas Informasi.....	66
4.9	Persepsi Jamaah Mengenai Variabel Kepercayaan.....	68
4.10	Kriteria Penilaian Variabel Kepercayaan.....	69
4.11	Persepsi Jamaah Mengenai Variabel Perilaku Konsumen.....	70
4.12	Kriteria Penilaian Variabel Perilaku Konsumen .....	71
4.13	Persepsi Jamaah Mengenai Variabel Keputusan Pembelian.....	73
4.14	Kriteria Penilaian Variabel Keputusan Pembelian.....	74
4.15	Rekapitulasi Analisis Deskriptif .....	75
4.16	Hasil Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung .....	78
4.17	Coefficients .....	79
4.18	ANOVA .....	80

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Hal</b>
1.1	Kuota Jemaah Haji Indonesia Tahun 2010 – 2020 .....	2
1.2	Data Jemaah di KBIHU Manarotul Ummah Tasikmalaya .....	5
2.1	Model Perilaku Konsumen .....	26
2.2	Kerangka Pemikiran .....	43
3.1	Model Analisis Jalur .....	52
4.1	Karakteristik Jemaah Berdasarkan Usia .....	56
4.2	Karakteristik Jemaah Berdasarkan Jenis Kelamin (Gender) .....	57
4.3	Karakteristik Jemaah Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan .....	58
4.4	Karakteristik Jemaah Berdasarkan Latar Belakang Pekerjaan.....	59
4.5	Karakteristik Jemaah Berdasarkan Penghasilan Per Bulan .....	59
4.6	Hasil Uji Normalitas .....	76
4.7	Hasil Analisis Jalur .....	77

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Hal</b>
1	Jadwal Penelitian Tahun Akademik 2021/2022.....	94
2	Kuesioner Penelitian .....	95
3	Karakteristik Responden .....	98
4	Data Ordinal .....	103
5	Data Interval.....	123
6	Tabulasi Frekuensi Data.....	143
7	Output Analisis Data Dengan SPSS.....	148
8	Perhitungan Koefisien Determinasi dan Non Determinasi .....	158