

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Perilaku Konsumen.....	17
2.2.1 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	21
2.3 Keputusan Pembelian Konsumen	22
2.3.1 Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	23

2.4 Proses Pengambilan Keputusan	25
2.4.1 Perilaku Keputusan Pembelian	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Paradigma Penelitian	31
3.2 Metode Penelitian	31
3.3 Subyek Penelitian.....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5 Teknik Analisis Data.....	35
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	38
4.1.1 <i>Grab Rewards</i>	42
4.1.2 Visi Perusahaan.....	43
4.1.3 Misi Perusahaan	44
4.1.4 Profil Informan.....	44
4.2 Hasil Penelitian	45
4.2.1 Pengenalan Masalah.....	46
4.2.2 Pencarian Informasi	47
4.2.3 Penilaian Alternatif	49
4.2.4 Keputusan Pembelian.....	54
4.2.5 Perilaku Pasca Pembelian	58
4.3 Pembahasan.....	61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	68
5.2.1 Saran Praktis	68
5.2.2 Saran Akademis	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	73
CURRICULUM VITAE	120

