

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>9</b>
2.1 Niat Beli Ulang .....	9
2.1.1 Faktor-Faktor Mempengaruhi Niat Beli Ulang .....	10
2.1.2 Indikator Niat Beli Ulang.....	11
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	12
2.2.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3 Desain Produk .....	14
2.3.1 Tujuan Desain Produk.....	15
2.3.2 Dimensi Desain Produk .....	15
2.4 Citra Merek .....	16
2.4.1 Tujuan Penggunaan Merek.....	17
2.4.2 Dimensi Citra Merek.....	18
2.5 Penelitian Terdahulu .....	19
2.6 Hubungan Antar Variabel .....	23
2.6.1 Pengaruh Desain Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	23
2.6.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	24
2.6.3 Pengaruh Desain Produk Terhadap Minat Beli Ulang.....	24
2.6.4 Pengaruh Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang.....	24
2.6.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang .....	25
2.7 Hipotesis.....	25

2.8 Model Penelitian.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Desain Riset.....	27
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	27
3.2.1 Jenis Data .....	27
3.2.2 Sumber Data .....	28
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.3.1 Populasi.....	28
3.3.2 Sampel.....	28
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.4 Unit Analisis .....	29
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	29
3.6 Teknik Analisis Data .....	32
3.6.1 Uji Validitas .....	32
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	33
3.6.3. Analisis Path.....	33
3.6.4. Uji Simultan (Uji F).....	36
3.6.5 Uji Parsial (Uji t) .....	36
3.6.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Karakteristik Responden .....	37
4.1.2 Uji Validitas .....	39
4.1.3 Uji Reliabilitas.....	42
4.1.4 Analisis Deskriptif Penelitian.....	42
4.1.4.1 Variabel Desain Produk (X1) .....	43
4.1.4.2 Variabel Citra Merek (X2) .....	45
4.1.4.3 Variabel Kepuasan Pelanggan (Z) .....	46
4.1.4.4 Variabel Niat Beli Ulang (Y) .....	47
4.1.5 Analisa Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	48
4.1.5.1 Analisa Jalur Tahap 1 .....	48
4.1.5.2 Analisa Jalur Tahap 2 .....	51
4.1.5.3 Analisa Jalur Gabungan Tahap 1 dan 2 .....	55
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
5.1 Pembahasan Hasil Penelitian .....	57
5.1.1 Pengaruh Desain Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	57
5.1.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	57
5.1.3 Pengaruh Desain Produk Terhadap Niat Beli Ulang .....	58
5.1.4 Pengaruh Citra Merek Terhadap Niat Beli Ulang .....	59
5.1.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Beli Ulang .....	60
5.1.6 Pengaruh Desain Produk Terhadap Niat Beli Ulang Melalui .....	
Kepuasan Pelanggan .....	61

5.1.7 Pengaruh Citra Merek Terhadap Niat Beli Ulang Melalui ..... Kepuasan Pelanggan .....	61
5.2 Temuan Penelitian .....	62
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	62
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>63</b>
6.1 Kesimpulan .....	63
6.2 Saran .....	64
6.3 Implikasi Penelitian .....	64
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Presentase Pangsa Pasar Smartphone Indonesia 2015-2018 .....	4
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Skala Interval .....	27
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 3.3 Tingkat Nilai Reliabilitas.....	33
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas .....	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	42
Tabel 4.3 Indeks Desain Produk.....	43
Tabel 4.4 Indeks Citra Merek.....	45
Tabel 4.5 Indeks Kepuasan Pelanggan .....	46
Tabel 4.6 Indeks Niat Beli Ulang .....	47
Tabel 4.7 Nilai Koefisien Regresi dan Uji t .....	48
Tabel 4.8 Nilai Koefisien Determinasi Desain Produk dan Citra Merek..... Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji F Model 1 .....	51
Tabel 4.10 Nilai Koefisien Regresi dan Uji t .....	51
Tabel 4.11 Nilai Koefisien Determinasi Desain Produk, Citra Merek dan..... Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Beli Ulang .....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji F Model 2 .....	54
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Pengaruh.....	56

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Smartphone di Indonesia .....	3
Gambar 1.2 Hasil Pra Survey Desain Produk Smartphone Asus .....	5
Gambar 1.3 Hasil Pra Survey Citra Merek Smartphone Asus .....	6
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	26
Gambar 3.1 Hubungan Kausal Substruktur 1.....	34
Gambar 3.2 Hubungan Kausal Substruktur 2.....	35
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	38
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Berapa Lama Dalam Menggunakan..... Smartphone Asus .....	38
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan .....	39
Gambar 4.5 Tahap 1 Analisis Jalur.....	50
Gambar 4.6 Tahap 2 Analisis Jalur.....	53
Gambar 4.7 Analisis Jalur Gabungan Tahap 1 dan 2 .....	55

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pra Survey .....	71
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian .....	72
Tabel Hasil Tabulasi 30 Responden Desain Produk .....	75
Tabel Hasil Tabulasi 30 Responden Citra Merek .....	77
Tabel Hasil Tabulasi 30 Responden Kepuasan Pelanggan .....	78
Tabel Hasil Tabulasi 30 Responden Niat Beli Ulang .....	79
Tabel Hasil Tabulasi 200 Responden Desain Produk.....	80
Tabel Hasil Tabulasi 200 Responden Citra Merek.....	85
Tabel Hasil Tabulasi 200 Responden Kepuasan Pelanggan .....	90
Tabel Hasil Tabulasi 200 Responden Niat Beli Ulang .....	95
Tabel Uji Validitas Desain Produk .....	100
Tabel Uji Validitas Citra Merek .....	104
Tabel Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	105
Tabel Uji Validitas Niat Beli Ulang .....	106
Tabel Uji Reliabilitas .....	108
Hasil Analisis Jalur .....	109