

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Perilaku Konsumen	9
2.2 Pembelian Ulang	10
2.2 Kepuasan Konsumen.....	11
2.3 Kualitas Produk.....	14
2.4 Pengalaman Pelanggan.....	15
2.5 Penelitian Terdahulu	17
2.6 Hubungan Antar Variabel	22
2.7 Hipotesis.....	25
2.8 Model Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Desain Penelitian.....	27
3.2 Jenis dan Sumber Data	27

3.3	Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.4	Unit Analisis	29
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	39
3.6	Teknik Analisis Data.....	33
3.7	Analisis Deskriptif Statistik	36
3.8	Analisis Jalur (Path Analysis)	37
3.9	Uji Hipotesis.....	39
3.10	Koefisien Determinan (R^2).....	40
BAB IV	HASIL PENELITIAN.....	42
4.1	Hasil Penelitian	42
4.2	Teknik Analisis Data.....	45
4.3	Analisis Deskriptif Statistik	50
4.4	Analisis Jalur (Path Analysis)	57
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	68
5.1	Pembahasan Hasil Penelitian	68
5.2	Temuan Penelitian.....	72
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	72
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
6.1	Kesimpulan.....	74
6.2	Saran.....	75
6.3	Implikasi Penelitian.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	79