

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1. Penelitian Terdahulu	13

2.2. Landasan Teori.....	16
2.2.1 Persepsi Nilai	16
2.2.1.1 Pengorbanan yang Dirasakan.....	21
2.2.1.2 Nilai Moneter	23
2.2.1.3 Nilai Kenyamanan	24
2.2.1.4 Nilai Emosi	26
2.2.1.5 Nilai Sosial.....	27
2.2.2 Kepuasan Konsumen.....	29
2.2.3 Kepercayaan.....	31
2.2.4 Minat Beli Ulang.....	34
2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian	34
2.3.1 Pengaruh Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	34
2.3.2 Hubungan Kepuasan Terhadap Kepercayaan dan Minat Beli Ulang ...	
.....	39
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang	41
2.4. Model Kerangka Pemikiran	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1. Jenis penelitian.....	45
3.2. Lokasi dan obyek penelitian	45
3.3. Populasi dan sampel.....	45
3.4. Teknik pengambilan sampel	46
3.5. Variabel Penelitian dan definisi operasional.....	47
3.5.1. Variabel penelitian.....	47

3.5.2. Definisi operasional	48
3.6. Pengukuran Variabel.....	52
3.7. Sumber Data.....	53
3.8. Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.9. Uji Validitas dan Reliabilitas	54
3.9.1 Uji Validitas	54
3.9.2 Uji Reliabilitas	57
3.10 Teknik Analisis Data.....	59
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	64
4.1 Deskriptif Responden.....	64
4.2 Deskriptif Tentang Variabel Dan Atribut Penelitian	72
4.3 Analisis <i>Structure Equation Model</i>	81
4.3.1 Uji Normalitas.....	82
4.3.2 Uji <i>Outliers</i>	84
4.3.3 Uji Kesesuaian Model (<i>Goodnes of fit index</i>)	85
4.5 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	87
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	104
5.1. Kesimpulan.....	104
5.2. Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN.....	112

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
4.1. Hasil Uji Validitas.....	55
4.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	58
4.3. Jenis Kelamin Responden.....	65
4.4. Usia Responden.....	66
4.5. Pekerjaan Responden.....	66
4.6. Pendidikan Responden.....	67
4.7. Pendapatan Responden.....	68
4.8. Riwayat Responden.....	69
4.9. Kategori Produk.....	69
4.10 Perangkat Responden.....	70
4.11 Lokasi Responden.....	71
4.12 Waktu Responden.....	71
4.13 Pengorbanan Yang Dipersepsikan.....	73
4.14 Nilai Moneter.....	74
4.15 Nilai Kenyamanan.....	75
4.16 Nilai Emosi.....	76
4.17 Nilai Sosial.....	77
4.18 Kepuasan.....	78
4.19 Kepercayaan.....	80

4.20 Minat Beli Ulang.....	81
4.21 Uji Normalitas.....	83
4.22 Uji Outliers.....	85
4.23 Hasil <i>Goodnes Of Fit Model</i>	87
4.24 Hasil Amos.....	88



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
2.1. Kerangka Penelitian.....	43
4.1. Hasil amos.....	88

