

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i	
Halaman Pengesahan.....	ii	
Barita Acara Ujian Skripsi.....	iii	
Motto.....	iv	
Halaman Persembahan.....	v	
Kata Pengantar.....	vi	
Daftar Isi.....	viii	
Daftar Gambar.....	xi	
Daftar Tabel.....	xii	
sBAB I		
PENDAHULUAN.....	1	
A. Latar Belakang Masalah.....	1	
B. Rumusan Masalah.....	4	
C. Batasan Masalah.....	4	
D. Tujuan Penelitian.....	5	
E. Manfaat penelitian.....	6	
BAB II LANDASAN TEORI.....		7
A. Konsep Loyalitas Pelanggan.....	8	
1. Kepuasan konsumen.....	10	

a) Kualitas.....	11
b) Harga.....	15
c) Merek.....	19
B. Keputusan Pembelian Konsumen.....	22
1. Pentingnya memahami keputusan konsumen.....	23
2. Jenis-jenis keputusan pembelian konsumen.....	24
3. Proses pengambilan keputusan yang kompleks dengan keterlibatan tinggi.....	27
4. Keputusan pembelian dengan keterlibatan rendah.....	36
C. Ketidakpuasan Konsumen Pasca-Pembelian.....	47
D. Kebutuhan Mencari Variasi.....	50
E. Hubungan Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk dan Kebutuhan Mencari Variasi.....	51
F. Hipotesis Penelitian .....	53
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>53</b>
A. Sampel .....	54
B. Tehnik Pengumpulan Data dan Profil Responden.....	55
C. Instrumen Penelitian.....	55
D. Tehnik Penganalisaan Data.....	58
1. Uji validitas.....	58
2. Uji reliabilitas .....	59
E. Analisa Data.....	60

1. Analisa kualitatif.....	60
2. Analisa kuantitatif.....	60
a. Regresi linier berganda.....	60
b. Pengujian hipotesis.....	61
c. Korelasi linier berganda.....	62
BAB IV HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	63
A. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	63
B. Analisa Hasil Estimasi.....	70
1. Analisa kualitatif.....	71
2. Analisa kuantitatif.....	77
a. Analisa regresi linier berganda.....	81
b. Uji signifikansi koefisien regresi dengan uji t-statistik.....	84
c. Implementasi dari hasil analisis regresi.....	87
d. Analisis koefisien determinasi berganda.....	93
e. Uji koefisien determinasi berganda dengan uji f-statistik.....	95
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	97
A. Kesimpulan.....	97
B. Rekomendasi.....	99
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR GAMBAR

### GAMBAR

2.1.	Kerangka Konseptual Penelitian	7
2.2.	Tingkat Kepuasan Konsumen	11
2.3.	Pengambilan Keputusan Konsumen	25
2.4.	Proses Pengambilan Keputusan Konsumen dengan Keterlibatan Tinggi dan Komplek	27
2.5.	Faktor- Faktor yang Biasanya Meningkatkan Pencarian Pembelian	29
2.6.	Pilihan Atribut yang Digunakan oleh Konsumen untuk Mengevaluasi Alternatif Produk atau Jasa	32
2.7.	Perbedaan Perilaku Konsumen dengan Keterlibatan Tinggi dan Keterlibatan Rendah	37
2.8.	Tiga Model Kompensasi yang Menggambarkan Bagaimana Konsumen Mengevaluasi Merek dan Membentuk Sikap terhadap Merek-Merek	43
2.9.	Bagaimana Konsumen Menangani Ketidakpuasan	50

## DAFTAR TABEL

### TABEL

4.1. Rangkuman Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Variabel Kualitas/Mutu	65
4.2. Rangkuman Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Variabel Harga	65
4.3. Rangkuman Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Variabel Keterlibatan	66
4.4. Rangkuman Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Variabel Perbedaan Persepsi Diantara Merek	67
4.5. Rangkuman Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Variabel Karakteristik Hedonis	67
4.6. Rangkuman Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Variabel Kebutuhan Mencaei Variasi	68
4.7. Profil responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
4.8. Profil responden Berdasarkan Uang Saku	72
4.9. Profil responden Berdasarkan Kekuatan Preferensi merek	73
4.10. Profil responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Tiap Bulan	74
4.11. Profil responden Berdasarkan Sumber rujukan Pembelian shampoo Pertama Kali	75
4.12. Profil responden Berdasarkan Sumber Rujukan Saat Pindah Merek	76
4.13. Profil responden Berdasarkan Tipe Perpindahan merek	77
4.14. Statistik Deskriptif	78
4.15. Hasil Regresi Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi terhadap Keputusan Perpindahan Merek	81