

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
 <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
 <b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Teori .....	10
1. Minat Beli Ulang .....	10
2. Kepuasan Pelanggan .....	12

3. Persepsi Nilai.....	17
B. Penelitian Terdahulu.....	22
C. Hubungan Antar Variabel.....	23
D. Kerangka Konseptual .....	25
E. Hipotesis.....	25

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

A. Rancangan dan Jenis Penelitian .....	27
B. Populasi .....	27
C. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	28
D. Jenis dan Sumber Data .....	29
E. Teknik Pengumpulan Data .....	30
F. Klasifikasi Variabel Penelitian .....	30
G. Definisi Operasional Penelitian .....	31
H. Uji Instrumen Penelitian.....	34
I. Teknik Analisis Data .....	36

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Analisis Data .....	42
B. Pembahasan .....	59
C. Implikasi Penelitian .....	63

### **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	65
B. Saran .....	65

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	32
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas .....	35
Tabel 3.3 Hasil Uji Reabilitas.....	36
Tabel 3.4 Kategorisasi Variabel .....	38
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Usia Responden .....	43
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	44
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden ....	45
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden .....	46
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Produk Merek Indomaret.....	47
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Sumber Informasi Produk Merek Indomaret .....	48
Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Produk Merek Indomaret Yang Pernah Dibeli .....	49
Tabel 4.8 Rangkuman Karakteristik Responden .....	49
Tabel 4.9 Minat Beli Ulang Responden Pada Produk Merek Indomaret .....	51
Tabel 4.10 Kepuasan Responden Pada Produk Merek Indomaret .....	52
Tabel 4.11 Persepsi Nilai Responden Pada Produk Merek Indomaret .....	53
Tabel 4.12 Hasil Regresi Persamaan 1 .....	54
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi Persamaan 1 .....	55

Tabel 4.14 Hasil Regresi Persamaan 2 .....	55
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi Persamaan 2 .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	14
Gambar 2.2 Dimensi Persepsi Nilai Pelanggan .....	19
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual .....	25
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	39
Gambar 4.1 Hasil Analisis Jalur .....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 2 Data Uji Coba 30 Responden .....	75
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas .....	77
Lampiran 4 Hasil Uji Reabilitas .....	80
Lampiran 5 Karakteristik Responden .....	82
Lampiran 6 Rekapitulasi jawaban Responden.....	90
Lampiran 7 Hasil Uji Deskriptif.....	94
Lampiran 8 Hasil Uji <i>Path Analysis</i> .....	96
Lampiran 9 Surat Keterangan .....	97