

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Perilaku Konsumen	9
a. Pengertian Perilaku Konsumen	9
b. Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	10
2. Minat Beli Ulang.....	15
a. Pengertian Minat Beli ulang.....	15

b. Dimensi Minat Beli Ulang	15
c. Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang	16
3. Persepsi	18
a. Pengertian Persepsi	18
b. Unsur – Unsur Persepsi.....	19
4. Kualitas Layanan.....	19
a. Pengertian Kualitas Layanan.....	19
b. Dimensi Kualitas Layanan	20
c. Karakteristik Kualitas Layanan.....	21
5. Harga	22
a. Pengertian Harga.....	22
b. Dimensi Harga	22
c. Tujuan Penetapan Harga	23
6. Promosi	24
a. Pengertian Promosi	24
b. Bauran Promosi.....	25
c. Tujuan Promosi.....	26
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Hubungan Antar Variabel	30
D. Kerangka Penelitian	32
E. Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Rancangan Penelitian	34

B. Obyek dan Waktu Penelitian.....	34
C. Populasi.....	35
D. Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	35
E. Jenis Data Penelitian	37
F. Prosedur Pengambilan Data	37
G. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	38
H. Definisi Operasional Variabel	39
I. Uji Instrumen	40
J. Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Analisis Deskriptif	49
1. Karakteristik Responden	49
a. Usia	49
b. Jenis Kelamin	49
c. Pendapatan Uang Saku.....	49
d. Bidang Keilmuan	51
e. Penggunaan Selular Per Hari	51
2. Variabel Penelitian	52
a. Kualitas Layanan.....	52
b. Harga.....	53
c. Promosi	54
d. Minat Beli Ulang.....	55
B. Analisis Kuantitatif	56

1. Analisis Regresi Linier Berganda	56
2. Pengujian Hipotesis.....	58
a. Uji Hipotesis 1	58
b. Uji Hipotesis 2	59
C. Pembahasan.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran.....	66
Daftar Pustaka.....	68
Lampiran	71

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian terdahulu.....	28
3.1 Alternatif jawaban Skala Likert	38
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	39
3.3 Hasil Uji Validitas.....	41
3.4 Hasil Uji Reliabilitas	42
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Uang Saku	50
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Keilmuan.....	51
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Selular	52
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kualitas Layanan	52
4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Harga	53
4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Promosi.....	54
4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Minat Beli Ulang	55
4.10 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	56
4.11 Hasil Uji Hipotesis 1 (Uji F)	59
4.12 Koefesien Determinasi	58

DAFTAR GAMBAR

1.1 Jumlah pelanggan operator seluler terbesar di Indonesia	2
1.5 Penetrasi Pengguna Internet Berdasarkan Pekerjaan	6
2.1 Model Sederhana Pengambilan Keputusan Pembelian.....	9
2.2 Kerangka Pemikiran.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuisisioner	71
Lampiran II Uji Validitas dan Reliabilitas	76
Lampiran III Rekapitulasi Data Penelitian.....	85
Lampiran IV Analisis Deskriptif.....	119
Lampiran V Analisis Kuantitatif.....	123