

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ii
MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
1.5. Tinjauan Pustaka.....	12
1.5.1. Tinjauan Teoritis.....	12
1.5.1.1 Pemasaran.....	12
1.5.1.1.1 Perilaku Konsumen.....	13
1.5.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	14
1.5.1.2.1 Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	16
1.5.1.2.2 Faktor – Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	16
1.5.1.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	18
1.5.1.2 Harga.....	19
1.5.1.2.1 Harga sebagai Nilai.....	21

1.5.1.2.2	Indikator Harga.....	23
1.5.1.3	Minat Beli Ulang.....	24
1.5.1.3.1	Faktor – Faktor yang mendorong Pelanggan Membeli Kembali...	26
1.5.2	Tinjauan Empiris.....	27
1.6	Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	46
1.6.1	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	46
1.6.2	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang.....	49
1.6.3	Pengaruh Harga terhadap Minat Beli Ulang.....	50
1.7	Kerangka Pemikiran.....	51
1.8	Definisi Konsep dan Operasional.....	53
1.8.1	Definisi Konsep.....	53
1.8.2	Definisi Operasional.....	53
1.9	Hipotesis.....	54
1.10	Metode Penelitian.....	55
1.10.1	Tipe Penelitian.....	55
1.10.2	Ruang Lingkup Penelitian.....	56
1.10.3	Alasan Pemilihan Objek Penelitian.....	56
1.10.4	Sumber Data.....	56
1.10.5	Instrumen Pengumpulan Data.....	56
1.10.6	Populasi dan Sampel.....	57
1.10.6.1	Populasi.....	57
1.10.6.2	Sampel.....	58
1.10.6.3	Teknik Sampling.....	58
1.10.7	Pengukuran Instrumen.....	59
1.10.8	Teknik Analisis Data.....	61

1.10.8.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	61
1.10.8.2	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	61
1.10.9	Uji Hipotesis.....	63
1.10.10	Model Analisis Data.....	63
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....		67
2.1.	PT. MINISO Intrnational Company.....	67
2.2	Filosofi Merek.....	68
2.2.1.	Sejarah Nama MINISO.....	69
2.2.2.	Logo MINISO.....	69
2.3	Visi dan Misi MINISO International Company.....	70
2.3.	Perihal Variabel Penelitian dengan MINISO.....	71
2.3.1.	Perihal Harga MINISO.....	71
2.3.2.	Perihal Kepuasan Pelanggan MINISO.....	71
2.3.3.	Perihal Minat Beli Ulang Produk MINISO.....	72
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		73
3.1.	Karakteristik Responden.....	73
3.1.1.	Responden Berdasarkan Usia.....	73
3.1.2.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
3.1.2.	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	75
Tabel 3. 3 Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....		75
3.1.2.	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	75
3.1.4.	Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	76
3.1.5.	Responden Berdasarkan Intensitas Pembelian.....	77
3.2.	Pengukuran Instrumen.....	78
3.2.1.	Uji Validitas.....	78

3.2.2. Uji Reliabilitas.....	80
3.4. Teknik Analisis Data.....	81
3.4.1. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	81
3.4.1.1. Analisis Deskriptif Variabel Harga.....	83
3.4.1.2. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	92
3.4.1.3. Analisis Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang.....	101
3.3.2. Analisis Statistik Inferensial.....	105
3.3.2.1. Evaluasi Model Pengukuran.....	105
3.3.2.2. Pengukuran <i>Inner Model</i> (Model Struktural).....	111
3.3.2.3 Pengujian Hipotesis.....	112
3.4. Pembahasan.....	116
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	122
4.1 Kesimpulan.....	122
4.2 Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA.....	126