

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Landasan Teori	13
1. Minat Beli Ulang.....	13
2. Persepsi Harga	14
3. Kualitas Produk.....	18
4. Kepuasan Pelanggan	21
B. Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	25
C. Penelitian Terdahulu.....	28
D. Kerangka Konseptual Penelitian.....	29
E. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Rancangan Penelitian.....	34
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	35
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
D. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	37

E. Klasifikasi Variabel Penelitian	38
F. Definisi Operasional Variabel	38
H. Uji Instrumen	42
I. Teknik Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Hasil Penelitian.....	50
1. Analisis Deskriptif	50
2. Analisis Kuantitatif	57
B. Pembahasan	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3. 1 Skala Likert	42
Tabel 3. 2 Skala Data Kategori per Variabel.....	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	52
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian Produk Ventela.....	52
Tabel 4. 6 Skor Data Responden untuk Variabel Persepsi Harga	53
Tabel 4. 7 Skor Data Responden untuk Variabel Kualitas Produk	54
Tabel 4. 8 Skor Data Responden untuk Variabel Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 4. 9 Skor Data Responden untuk Variabel Minat Beli Ulang	56
Tabel 4. 10 Nilai Loading Factor Sebelum Penghapusan	58
Tabel 4. 11 Nilai Loading Factor Setelah Penghapusan.....	60
Tabel 4. 12 Nilai Akar AVE dan Korelasi Variabel Laten.....	62
Tabel 4. 13 Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	63
Tabel 4. 14 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	64
Tabel 4. 15 Nilai R-Square.....	65
Tabel 4. 16 Hasil Estimasi dari Model Penelitian	67
Tabel 4. 17 Hasil Estimasi Path Coefficient Direct effect.....	71
Tabel 4. 18 Hasil Estimasi Path Coefficient Indirect effect	72
Tabel 4. 19 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Pencarian di Google	2
Gambar 1.2 Rating Ventela Official di Shoppe.....	4
Gambar 1.3 Review Online Produk Ventela	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	29
Gambar 4. 1 Hasil Pengujian Model Penelitian dengan WarpPLS 7.0	67
Gambar 4.2 Pengujian Model Direct effect dengan WarpPls 7.0	70
Gambar 4.3 Pengujian Model Indirect effect dengan WarpPls 7.0	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	87
Lampiran 2	Tabel Skor Responden Variabel Persepsi Harga	92
Lampiran 3	Tabel Skor Responden Variabel Kualitas Produk	94
Lampiran 4	Tabel Skor Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	97
Lampiran 5	Tabel Skor Responden Variabel Minat Beli Ulang	100
Lampiran 6	Hasil Olah Data Dengan Menggunakan WarpPLS 7.0	103