

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
A. Landasan Teori .....	14
1. Minat Pembelian Ulang .....	14
2. <i>Perceived Enjoyment</i> .....	16
3. Pengalaman Pelanggan .....	19
4. Kepuasan Pelanggan.....	22
B. Penelitian Terdahulu .....	25
C. Hubungan Antar Variabel.....	30
D. Kerangka Konseptual .....	35
E. Hipotesis Penelitian .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>38</b>
A. Rancangan Penelitian .....	38
B. Obyek dan Waktu Penelitian .....	38

C. Populasi.....	39
D. Sampel dan Teknik Sampling .....	39
E. Jenis Data Penelitian .....	41
F. Prosedur Pengambilan Data.....	42
G. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	42
H. Definisi Operasional Variabel.....	43
I. Skala Pengukuran Variabel.....	45
J. Teknik Analisis Data.....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
A. Deskripsi Hasil Penelitian .....	60
B. Hasil Analisis .....	68
C. Pembahasan.....	87
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>98</b>
A. Kesimpulan .....	98
B. Keterbatasan Penelitian .....	99
C. Saran .....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>110</b>