

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR KEASLIAN

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	xxi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah	8
1.2.1 Identifikasi Masalah	8
1.2.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.3.1 Maksud Penelitian	9
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.4.1 Kegunaan Praktis.....	10
1.4.2 Kegunaan Akademis.....	11
1.5 Lokasi dan Waktu.....	12

1.5.1 Lokasi Penelitian	12
1.5.2 Waktu Penelitian	13
BAB II	KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS
2.1 Kajian Pustaka.....	14
2.1.1 Norma Subjektif	14
2.1.1.1 Pengertian Norma Subjektif.....	14
2.1.1.2 Indikator Norma Subjektif	15
2.1.1.3 Aspek Pengukuran Norma Subjektif	16
2.1.2 Persepsi Kontrol Perilaku	18
2.1.2.1 Pengertian Persepsi Kontrol Perilaku	18
2.1.2.2 Indikator Persepsi Kontrol Perilaku	19
2.1.2.3 Aspek Pengukuran Persepsi Kontrol Perilaku	20
2.1.3 Niat Beli Ulang.....	20
2.1.3.1 Pengertian Niat Beli Ulang	20
2.1.3.2 Indikator Niat Beli Ulang	21
2.1.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Niat Beli Ulang .	22
2.1.4 Penelitian Terdahulu.....	24
2.2 Kerangka Pemikiran.....	27
2.2.1 Hubungan Norma Subjektif Terhadap Niat Beli Ulang	28
2.2.2 Hubungan Persepsi Kontrol Perilaku Terhadap Niat Beli	
Ulang	29
2.2.3 Hubungan Norma Subjektif dan Persepsi Kontrol	
Perilaku Terhadap Niat Beli Ulang	30

2.3 Hipotesis.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	33
3.2 Metode Penelitian.....	34
3.2.1 Desain Penelitian	36
3.2.2 Operasional Variabel	39
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data	43
3.2.3.1 Sumber Data.....	43
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data	43
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data	46
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis	55
3.2.5.1 Rancangan Analisis.....	55
3.2.5.1.1 Rancangan Analisis Deskriptif.....	55
3.2.5.1.2 Rancangan Analisis Verifikatif	56
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis.....	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	67
4.1.1 Sejarah Perusahaan	67
4.1.2 Struktur Organisasi	68
4.1.3 Uraian Tugas (<i>Job Description</i>)	69
4.2 Karakteristik Responden	70
4.3 Analisis Deskriptif	73
4.3.1. Tanggapan Responden Norma Subjektif (X ₁).....	74
4.3.2. Tanggapan Responden Persepsi Kontrol Perilaku (X ₂).....	82

4.3.3	Tanggapan Responden Mengenai Niat Beli Ulang (Y)....	89
4.4	Analisis Verifikatif	96
4.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	96
4.4.2	Uji Asumsi Klasik	99
4.4.2.1	Uji Normalitas	99
4.4.2.2	Uji Multikolinieritas	101
4.4.2.3	Uji Heteroskedastisitas	102
4.4.3	Analisis Korelasi	104
4.4.3.1	Analisis Korelasi Simultan.....	104
4.4.3.2	Analisis Korelasi Parsial.....	105
4.4.4	Analisis Koefisien Determinasi.....	108
4.4.5	Pengujian Hipotesis.....	110
4.4.5.1	Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F).....	111
4.4.5.2	Pengujian Hipotesis Parsial (Uji T)	113
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	118
5.1	Kesimpulan.....	118
5.2	Saran	119
DAFTAR PUSTAKA.....		121
 LAMPIRAN		