

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	1
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	8
1.2.1 Identifikasi Masalah	8
1.2.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Maksud dan Tujuan	9
1.3.1 Maksud Penelitian	9
1.3.2 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan	9
1.4.1 Kegunaan Praktisi	9
1.4.2 Kegunaan Akademisi	10
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	10
1.5.1 Lokasi Penelitian	10
1.5.2 Waktu Penelitian	10
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA, DAN HIPOTESIS	12
2.1 Kajian Pustaka	12
2.1.1 Pengalaman Pelanggan	12
2.1.2 Niat Beli Ulang	15
2.3.1 Hasil Peneliti Terdahulu	20
2.2 Kerangka Pemikiran	24
2.2.1 Hubungan Antar Variabel	25

2.2.2	Paradigma Penelitian.....	26
2.3	Hipotesis.....	27
BAB III	28
METODOLOGI PENELITIAN.....		28
3.1	Objek Penelitian.....	28
a.	Metode Penelitian.....	28
3.2.1	Desain penelitian.....	30
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	34
3.2.3	Sumber dan Teknik Penentuan Data.....	37
3.2.4	Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	46
3.2.5.	Pengujian Hipotesis.....	54
BAB IV	58
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		58
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	58
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	58
4.1.2.	Visi dan Misi.....	59
4.1.3	Struktur Organisasi.....	59
4.1.4	Aktivitas Perusahaan.....	61
4.2	Pembahasan Penelitian.....	62
4.3	Analisis Deskriptif.....	64
4.3.1	Analisis Deskriptif Orientasi Pengalaman Pelanggan sebagai Variabel X1.....	65
4.3.2	Analisis Deskriptif Niat Beli Ulang sebagai Variabel Y.....	79
4.4	Analisis Verifikatif.....	90
4.4.1	Persamaan Regresi dan Asumsi Klasik.....	90
4.4.2	Uji Asumsi Klasik.....	91
4.4.3	Analisis Korelasi.....	96
4.4.5	Uji Hipotesis.....	98
BAB V	100
PENUTUP.....		100
5.1	Kesimpulan.....	100
a.	Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....		102