

DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
ABSTRACT	II
KATA PENGANTAR	III
DAFTAR ISI	V
DAFTAR TABEL	IX
DAFTAR GAMBAR/GRAFIK.....	XII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIII
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Dan Rumusan Masalah.....	8
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	8
1.2.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian	9
1.3.1. Maksud Penelitian	9
1.3.2. Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan Praktis.....	10

1.4.2	Kegunaan Teoritis.....	10
1.5	Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	11
1.5.1	Lokasi Penelitian	11
1.5.2	Waktu Penelitian	12
BAB II.....		13
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS		13
2.1	Kajian Pustaka	13
2.1.1	Pengalaman Pelanggan	13
2.1.2	Keputusan Pembelian	17
2.1.3	Hasil Penelitian Terdahulu	22
2.2	Kerangka Pemikiran	27
2.2.1	Keterkaitan Pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian	28
2.3	Hipotesis.....	30
BAB III.....		31
OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....		31
3.1	Objek Penelitian	31
3.2	Metode Penelitian	31
3.2.1	Desain Penelitian	33
3.2.2	Operasionalisasi Variable	34

3.2.3	Sumber Data dan Teknik Penentuan Data	37
3.2.4	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.2.5	Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis	50
3.2.5.2	Pengujian Hipotesis.....	57
BAB IV		61
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		61
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	61
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	61
4.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan.....	62
4.1.3	Deskripsi Tugas	63
4.2	Karakteristik Responden	64
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	66
4.3	Analisis Deskriptif.....	68
4.3.1	Pengalaman Pelanggan	69
4.3.2	Keputusan Pembelian	80
4.4	Analisis Verifikatif	89
4.4.1	Persamaan Regresi Linier Sederhana	90
4.4.2	Uji Asumsi Klasik	91

4.4.3	Analisis Koefisien Korelasi.....	97
4.4.4	Analisis Koefisien Determinasi.....	98
4.5	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	99
BAB V.....		103
KESIMPULAN DAN SARAN		103
5.1	Kesimpulan.....	103
5.2	Saran	104
DAFTAR PUSTAKA		106