

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	Viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	13
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	13
1.2.2 Rumusan Masalah .....	14

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	14
1.3.1 Maksud Penelitian .....	14
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	15
1.4 Kegunaan Penelitian.....	15
1.4.1 Kegunaan Peneliti Akademis .....	15
1.4.2 Kegunaan Peneliti Praktis .....	16
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	16
1.4.1 Lokasi Penelitian .....	16
1.4.2 Waktu Penelitian .....	16

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**

2.1 Kajian Pustaka .....	18
2.1.1 Nilai Hedonis ( <i>Hedonic Value</i> ) .....	18
2.1.1.1 Pengertian Nilai Hedonis ( <i>Hedonic Value</i> ) .....	18
2.1.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nilai Hedonis ( <i>Hedonic Value</i> ).....	19
2.1.1.3 Indikator Pengukuran Nilai Hedonis ( <i>Hedonic Value</i> ).....	21
2.1.2 Nilai Pelanggan ( <i>Customer Value</i> ) .....	24
2.1.2.1 Pengertian Nilai Pelanggan ( <i>Customer Value</i> ) .....	24
2.1.2.2 Sumber Nilai Pelanggan ( <i>Customer Value</i> ).....	25
2.1.2.3 Indikator Pengukuran Nilai Pelanggan ( <i>Customer Value</i> ) .....	26
2.1.3 Niat Berperilaku ( <i>Behavioral Intention</i> ).....	28

2.1.3.1 Pengertian Niat Berperilaku ( <i>Behavioral Intention</i> ).....	28
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Berperilaku ( <i>Behavioral Intention</i> ) .....	29
2.1.3.3 Indikator Niat Berperilaku ( <i>Behavioral Intention</i> ).....	30
2.1.4 Penelitian terdahulu .....	32
2.2 Kerangka Pemikiran .....	32
2.2.1 Pengaruh Nilai Hedonis terhadap Niat Berperilaku .....	38
2.2.2 Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Niat Berperilaku .....	38
2.2.3 Pengaruh Nilai Hedonis dan Nilai Pelanggan Terhadap Niat Berperilaku.....	39
2.3 Hipotesis .....	40

### **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian .....	42
3.2 Metode Penelitian .....	43
3.1.1. Desain Penelitian .....	44
3.1.2. Operasionalisasi Variabel .....	47
3.1.3. Sumber dan Teknik Penentuan Data .....	52
3.2.3.1 Sumber Data (primer dan sekunder) .....	52
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data .....	54
3.1.4. Metode Pengumpulan Data .....	43

3.2.4.1 Uji Validitas .....	55
3.2.4.2 Uji Reliabilitas .....	58
3.2.4.3 Uji MSI (Data Ordinal Ke Interval).....	59
3.1.5. Rancangan Analisis dan Perancangan Hipotesis .....	61
3.2.5.1 Rancangan Analisis.....	61
3.2.5.1.1 Analisis Deskriptif/Kualitatif.....	61
3.2.5.1.2 Analisis Verifikatif (Kuantitatif) .....	62

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	71
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	71
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	
4.1.2.1 Visi .....	72
4.1.2.2 Misi.....	72
4.1.3 Struktur Singkat Perusahaan .....	73
4.1.3.1 Uraian Pekerjaan ( <i>Job Description</i> ) .....	74
4.2 Karakteristik Responden .....	75
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	75
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	76
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	77
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan .....	78

4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Rata-rata .....	79
4.3 Analisis Deskriptif .....	80
4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Nilai Hedonis .....	80
4.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Nilai Pelanggan.....	93
4.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Niat Berperilaku .....	105
4.4 Analisis Verifikatif.....	114
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	114
4.4.2 Uji Asumsi Klasik .....	116
4.4.2.1 Uji Normalitas.....	117
4.4.2.2 Uji Multikolinieritas.....	118
4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	120
4.4.1 Analisis Korelasi .....	122
4.4.3.1 Analisis Korelasi Parsial.....	122
4.4.3.2 Analisis Korelasi Simultan .....	125
4.4.2 Analisis Koefisien Determinasi.....	126
4.5 Uji Hipotesis .....	127
4.5.1 Pengujian Hipotesis Parsial.....	128
4.5.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan .....	132

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	135
5.2 Saran.....	137

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 138

**LAMPIRAN**