

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT	iii
PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI	iv
LEMBAR YURIDIS	Error! Bookmark not defined.
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
RINGKASAN SKRIPSI	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.2.1. Pernyataan Masalah.....	8
1.2.2. Pertanyaan Penelitian	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Kontribusi Penelitian.....	10
1.4.1. Kontribusi Teoritis	10
1.4.2. Kontribusi Praktis.....	10
1.5. Gambaran Kontekstual.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Landasan Teori.....	12
2.1.1. Pengalaman Pelanggan.....	12
2.1.2. Kemudahan Penggunaan	13
2.1.3. Kepercayaan Merek.....	13
2.1.4. Minat Beli Ulang.....	14
2.2. Kajian Empiris	16
2.3. Kerangka Konseptual Dan Hipotesis Penelitian	19
2.3.1. Kerangka Konseptual	19
2.3.2. Hipotesis Penelitian.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1. Bentuk Penelitian	24
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.3. Data	24
3.4. Populasi dan Sampel	25

3.4.1.	Populasi	25
3.4.2.	Sampel.....	25
3.5.	Variabel Penelitian	26
3.6.	Metode Analisis	30
3.6.1.	Uji Validitas	30
3.6.2.	Uji Reliabilitas.....	31
3.6.3.	Uji Asumsi Klasik	32
3.6.4.	Path Analysis.....	33
3.6.5.	Menentukan Koefisien Jalur.....	34
3.6.6.	Uji Hipotesis.....	35
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1.	Hasil Penelitian	38
4.1.1.	Karakteristik Responden	38
4.1.2.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel.....	41
4.1.3.	Uji Validitas	51
4.1.4.	Uji Reliabilitas.....	53
4.1.5.	Uji Normalitas	53
4.1.6.	<i>Path Analysis</i>	56
4.1.7.	Uji Hipotesis.....	60
4.1.8.	Pengaruh Langsung (<i>Direct Effect</i>) dan Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>) Antara Variabel.....	67
4.2.	Pembahasan.....	69
4.2.1.	Hipotesis 1	69
4.2.2.	Hipotesis 2.....	70
4.2.3.	Hipotesis 3.....	71
4.2.4.	Hipotesis 4.....	72
4.2.5.	Hipotesis 5.....	73
4.2.6.	Hipotesis 6.....	73
4.2.7.	Hipotesis 7	75
BAB V	PENUTUP	77
5.1.	Kesimpulan	77
5.2.	Rekomendasi.....	78
5.2.1.	Bagi Perusahaan	79
5.2.2.	Bagi Akademis	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	84