

## DAFTAR ISI

|                                                     |          |
|-----------------------------------------------------|----------|
| Judul.....                                          | i        |
| Sertifikasi .....                                   | ii       |
| Halaman Pengesahan .....                            | iii      |
| Abstract .....                                      | iv       |
| Abstraksi .....                                     | v        |
| Kata Pengantar .....                                | vi       |
| Daftar Tabel .....                                  | xii      |
| Daftar Gambar .....                                 | xiv      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                      | <b>1</b> |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                    | 1        |
| 1.2 Perumusan Masalah .....                         | 6        |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                         | 7        |
| 1.4 Kegunaan Penelitian .....                       | 7        |
| <b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL</b> |          |
| <b>PENELITIAN .....</b>                             | <b>9</b> |
| 2.1 Telaah Pustaka .....                            | 9        |
| 2.1.1 Kualitas Pelayanan .....                      | 9        |
| 2.1.2 Persepsi Harga .....                          | 11       |
| 2.1.3 Nilai Pelanggan .....                         | 14       |
| 2.1.4 Nilai Pengalaman .....                        | 16       |
| 2.1.5 Daya Tarik Produk .....                       | 19       |
| 2.1.6 Perasaan Emosional .....                      | 22       |
| 2.1.7 Minat Beli Ulang .....                        | 24       |

|                                                 |           |
|-------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.8 Pengembangan Hipotesis .....              | 28        |
| 2.2 Pengembangan Model Penelitian Empirik ..... | 32        |
| 2.3 Dimensionalisasi Variabel .....             | 32        |
| 2.3.1 Variabel Minat Beli Ulang .....           | 32        |
| 2.3.2 Variabel Nilai Pelanggan .....            | 33        |
| 2.3.3 Variabel Perasaan Emosional .....         | 33        |
| 2.3.4 Variabel Nilai Pengalaman Intrinsik ..... | 34        |
| 2.3.5 Variabel Kualitas Pelayanan .....         | 34        |
| 2.3.6 Variabel Persepsi Harga .....             | 35        |
| 2.3.7 Variabel Daya Tarik Produk .....          | 35        |
| 2.4 Definisi Operasional Variabel .....         | 36        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>          | <b>40</b> |
| 3.1 Pendahuluan .....                           | 40        |
| 3.2 Desain Penelitian .....                     | 40        |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data .....                 | 41        |
| 3.4 Populasi dan Sampel .....                   | 42        |
| 3.4.1. Populasi .....                           | 42        |
| 3.4.2. Teknik Sampling .....                    | 42        |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data .....               | 44        |
| 3.6 Teknik Analisis .....                       | 45        |
| <b>BAB IV ANALISIS DATA .....</b>               | <b>57</b> |
| 4.1 Deskripsi Responden .....                   | 57        |
| 4.1.1 Responden Menurut Jenis Kelamin .....     | 58        |
| 4.1.2 Responden Menurut Usia .....              | 58        |
| 4.1.3 Responden Menurut Pendidikan .....        | 59        |
| 4.1.4 Responden Menurut Jenis Pekerjaan .....   | 59        |

|                                                                         |     |
|-------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.1.5 Responden Menurut Jumlah Pendapatan .....                         | 60  |
| 4.2 Proses Analisis Data .....                                          | 61  |
| 4.2.1 Uji Reliabilitas <i>Univariate</i> .....                          | 61  |
| 4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Multivariate</i> .....          | 62  |
| 4.2.3 Deskripsi Karakteristik Responden .....                           | 65  |
| 4.3 Proses Analisis Data dan Pengujian Model Penelitian .....           | 77  |
| 4.3.1 Tahap 1: Pengembangan Model Berdasarkan Teori .....               | 77  |
| 4.3.2 Tahap 2: Menyusun Diagram Alur ( <i>Path Diagram</i> ) .....      | 77  |
| 4.3.3 Tahap 3: Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan .....           | 78  |
| 4.3.4 Tahap 4: Memilih Matriks Input dan Teknik Estimasi .....          | 78  |
| 4.3.5 Tahap 5: Menilai Problem Identifikasi .....                       | 91  |
| 4.3.6 Tahap 6: Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i> .....           | 92  |
| 4.3.7 Tahap 7: Interpretasi dan Modifikasi Model .....                  | 97  |
| 4.4 Pengujian Hipotesis Penelitian .....                                | 99  |
| 4.4.1 Uji Hipotesis 1 .....                                             | 99  |
| 4.4.2 Uji Hipotesis 2 .....                                             | 99  |
| 4.4.3 Uji Hipotesis 3 .....                                             | 99  |
| 4.4.4 Uji Hipotesis 4 .....                                             | 100 |
| 4.4.5 Uji Hipotesis 5 .....                                             | 100 |
| 4.4.6 Uji Hipotesis 6 .....                                             | 101 |
| 4.5 Kesimpulan Hipotesis Penelitian .....                               | 101 |
| 4.5.1 Hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Nilai Pelanggan ..... | 101 |
| 4.5.2 Hubungan antara Persepsi Harga terhadap Nilai Pelanggan .....     | 102 |
| 4.5.3 Hubungan antara Nilai Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang ..      | 103 |
| 4.5.4 Hubungan antara Nilai Pengalaman Intrinsik terhadap               |     |

|                                                                              |            |
|------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Perasaan Emosional .....                                                     | 104        |
| 4.5.5 Hubungan antara Daya Tarik Produk terhadap Perasaan<br>Emosional ..... | 105        |
| 4.5.6 Hubungan antara Perasaan Emosional terhadap Minat Beli<br>Ulang .....  | 106        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN.....</b>                         | <b>107</b> |
| 5.1 Ringkasan Penelitian .....                                               | 107        |
| 5.2 Kesimpulan Masalah Penelitian .....                                      | 109        |
| 5.3 Implikasi Teoritis dan Manajerial .....                                  | 111        |
| 5.3.1 Implikasi Teoritis .....                                               | 111        |
| 5.3.2 Implikasi Manajerial .....                                             | 113        |
| 5.4 Keterbatasan Penelitian .....                                            | 117        |
| 5.5 Agenda Penelitian Mendatang .....                                        | 117        |

## DAFTAR PUSTAKA