

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRACT .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	16
1.3 Tujuan dan Kegunaan.....	17
1.3.1 Tujuan.....	17
1.3.2 Kegunaan.....	18
1.4 Sistematika Penulisan .....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	21
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	21
2.1.1 Perilaku Konsumen .....	21
2.1.2 <i>Stimulus - Organism – Response Theory</i> .....	21
2.1.3 <i>Customer Experience</i> .....	22
2.1.4 <i>Perceived Value</i> .....	24
2.1.5 <i>Customer Satisfaction</i> .....	26
2.1.6 <i>Repurchase Intention</i> .....	27
2.2 Penelitian Terdahulu .....	28
2.3 Pengaruh Antar Variabel.....	33

2.3.1 Pengaruh antara <i>Customer Experience</i> dan <i>Perceived Value</i> .....	33
2.3.2 Pengaruh antara <i>Customer Experience</i> dan <i>Customer Satisfaction</i> ...	33
2.3.3 Pengaruh <i>Customer Experience</i> dan <i>repurchase intention</i> .....	34
2.3.4 Pengaruh antara <i>Perceived Value</i> dan <i>Repurchase Intention</i> .....	35
2.3.5 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Repurchase Intention</i> .....	36
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	37
2.5 Pengaruh Variabel dan Indikator .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>39</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	39
3.1.1 Variabel Penelitian.....	39
3.1.2 Definisi Operasional Variabel .....	40
3.2 Populasi dan Sampel.....	42
3.2.1 Populasi.....	42
3.2.2 Sampel.....	42
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	43
3.3.1 Data Primer .....	43
3.3.2 Data Sekunder .....	44
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	44
3.4.1 Studi Literatur .....	44
3.4.2 Kuesioner .....	45
3.5 Metode Analisis Data.....	46
3.5.1 Uji Validitas.....	47
3.5.2 Uji Realibilitas.....	47
3.5.3 Uji Hipotesis.....	47
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS</b> .....	<b>54</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	54
4.2 Gambaran Umum Responden.....	55
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	56
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili .....	57

4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Volume Penggunaan Layanan Kereta Cepat Whoosh.....	58
4.2.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan Kereta Cepat Whoosh dalam 1 Tahun Terakhir.....	59
4.2.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan .....	60
4.3 Analisis Data.....	61
4.3.1 Uji Instrumen Data .....	61
4.3.2 Uji <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA).....	69
4.3.3 Uji Hipotesis .....	77
4.3.4 Uji Efek Mediasi.....	82
BAB V PENUTUP.....	86
5.1 Kesimpulan Hipotesis.....	86
5.2 Kesimpulan Masalah Penelitian .....	89
5.3 Implikasi Teoritis.....	92
5.4 Implikasi Manajerial.....	93
5.5 Keterbatasan Penelitian .....	95
5.6 Saran Penelitian Mendatang.....	96
DAFTAR PUSTAKA .....	98
LAMPIRAN.....	105

SEMARANG  
FEB UNDIP