

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Sertifikasi	ii
Pengesahan Tesis.....	iii
Abstract	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	14
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	15
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	13
2.1 Telaah Pustaka	13
2.1.1 Pengertian Perilaku konsumen.....	13
2.1.2 Teori Perilaku konsumen	14
2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	15
2.1.4 Teori Perilaku.....	18
2.1.5 Sikap.....	19
2.1.6 Minat Membeli Ulang.....	22
2.1.7 Service Delivery	23

2.1.8	kelengkapan Fasilitas.....	24
2.1.9	Customer Delight.....	25
2.2	Model Penelitian Empiris	26
2.3	Dimensionalisasi Variabel.....	27
2.3.1	Dimensionalisasi service Delivery	27
2.3.2	Dimensionalisasi Kelengkapan Fasilitas	27
2.3.3	Dimensionalisasi Customer Delight	28
2.3.4	Dimensionalisasi Minat Membeli Ulang	29
2.6	Logical Connection Variabel Indiator.....	30
2.6.1	Logical Connection Indikator SD Terhadap Indikator CD.....	30
2.6.2	Logical Connection Indikator KL Terhadap Indikator CD.....	31
2.6.3	Logical Connection Indikator CD Terhadap Indikator MBU.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....		36
3.1	Jenis dan Sumber Data	36
3.1.1	Data Primer	36
3.1.2	Data Sekunder	36
3.2	Populasi dan Sampel	36
3.3	Metode Pengumpulan Data	38
3.4	Analisis Uji Realibilitass dan Validitas.....	39
3.5	Teknik Analisis	40
3.6	Uji Normalitas.....	40
3.7	Uji Asumsi Klasik.....	41

3.7.1 Uji Multikolinearitas.....	42
3.7.2 Uji Heteroskedastisitas	43
3.8 Pengujian	44
3.8.1 Uji Koefisien Determinasi	44
3.8.2 Uji F.....	45
3.8.3 Uji T.....	45
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Gambaran Responden.....	48
4.1.1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	48
4.1.2 Responden Menurut Usia.....	49
4.1.3 Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	49
4.2 Analisis Data.....	55
4.2.1 Uji Asumsi Klasik	55
4.2.1.1 Uji Normalitas	55
4.2.1.3 Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.2.1.4 Uji Multikolinearitas.....	57
4.3 Analisis Regresi Berganda.....	58
4.3.1.1 Uji koefisien Determinasi	59
4.3.1.2 Uji F	60
4.3.1.3 Uji T.....	61
4.9 Perhitungan Sobel Test.....	63
4.10 Pembahasan	64

4.10.1 Pembahasan Hipotesis 1	64
4.10.2 Pembahasan Hipotesis 2	65
4.10.3 Pembahasan Hipotesis 3	66
4.10.4 Pembahasan Hipotesis 4	66
4.10.5 Pembahasan Hipotesis 5	67
BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	69
5.1 Simpulan.....	69
5.2 Kesimpulan Masalah Penelitian.....	70
5.3 Kontribusi Teori.....	72
5.4 Implikasi kebijakan	73
5.5 Keterbatasan Penelitian	74
5.6 Agenda Penelitian Mendatang	74
Daftar Pustaka	75