

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	9
1.2.1 Identifikasi Masalah	9
1.2.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka.....	13
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen.....	13
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	21
2.1.3 Perilaku Konsumen	25

2.1.4	Variable yang Diteliti.....	26
2.1.5	Penelitian Terdahulu yang Relevan	42
2.2	Kerangka Pemikiran.....	47
2.2.1	Pengaruh Pengalaman Belanja terhadap Loyalitas	48
2.2.2	Pengaruh Faktor Sosial terhadap Loyalitas.....	49
2.2.3	Pengaruh Pengalaman Belanja dan Faktor Sosial Terhadap Loyalitas 50	
2.3	Hipotesis Penelitian.....	52
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Metode Penelitian yang Digunakan.....	54
3.2	Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel	55
3.2.1	Definisi Variabel.....	55
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	57
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	58
3.3.1	Populasi.....	58
3.3.2	Sampel.....	59
3.4	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.4.1	Sumber Data.....	61
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.5	Teknik Analisis Data	63
3.5.1	Analisis Deskriptif	63
3.5.2	Analisis Verifikatif.....	67
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian	79
3.6.1	Tempat Penelitian.....	79
3.6.2	Waktu Penelitian	79

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian.....	81
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	81
4.1.2	Karakteristik Responden	86
4.1.3	Deskripsi Variable yang Diteliti.....	88
4.1.4	Hasil Pengujian Hipotesis	132
4.2	Pembahasan	152
4.2.1	Pengaruh Pengalaman Belanja Terhadap Loyalitas Konsumen Gen Z Di Toko Online Sulung Buket Ciamis	152
4.2.2	Pengaruh Faktor Sosial Terhadap Loyalitas Konsumen Gen Z Di Toko Online Sulung Buket Ciamis	155
4.2.3	Pengaruh Pengalaman Belanja Dan Faktor Sosial Terhadap Loyalitas Konsumen Gen Z Di Toko Online Sulung Buket Ciamis.....	159

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan.....	163
5.2	Saran	164

DAFTAR PUSTAKA 167

LAMPIRAN - LAMPIRAN 173