

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	
ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR GRAFIK .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	11
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	11
1.2.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	13
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	13
1.4.2 Manfaat Parktis .....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>15</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	15
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen ( <i>Grand Theory</i> ) .....	15
2.1.2 Manajemen Pemasaran ( <i>Middle Theory</i> ).....	23
2.1.3 Kajian Variabel yang Diteliti ( <i>Applied Theory</i> ) .....	42
2.1.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	66
2.2 Kerangka Pemikiran .....	69
2.3 Hipotesis Penelitian .....	73
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>74</b>
3.1 Metode Penelitian yang digunakan .....	74
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	76
3.2.1 Definisi Variabel .....	76
3.2.2 Operasinalisasi Variabel .....	80
3.3 Populasi dan Sampel .....	82
3.3.1 Populasi .....	82
3.3.2 Sampel .....	83
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	86
3.4.1 Sumber Data .....	86
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	86

3.5	Teknik Analisis Data .....	89
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian .....	103
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>104</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	104
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	104
4.1.2	Karakteristik Responden .....	108
4.1.3	Deskripsi Variabel yang diteliti .....	116
4.1.4	Hasil Pengujian Hipotesis .....	117
4.2	Pembahasan .....	191
4.2.1	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Beli Ulang.....	191
4.2.2	Pengaruh Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Beli Ulang.....	192
4.2.3	Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Beli Ulang .....	194
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>197</b>
5.1	Simpulan .....	197
5.2	Saran .....	198
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>201</b>
	<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN .....</b>	<b>207</b>
	<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>253</b>