



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
INTISARI .....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II. LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS</b>	
A. Keputusan Retensi .....	5
B. Rasionalitas Konsumen .....	6
C. Atribut Produk dan Tingkat Kesesuaian .....	7
D. Hipotesis .....	8
E. Model Penelitian .....	11
<b>BAB III. METODA PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	12
B. Definisi Operasional .....	14
C. Pengujian Instrumen Penelitian .....	17
D. Pengujian Hipotesis .....	20
<b>BAB IV. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b>	
A. Analisis Data .....	23
B. Karakteristik Responden .....	25
C. Pengujian Instrumen Penelitian .....	37
D. Pengujian Hipotesis .....	41



**Apakah pertimbangan rasional mempengaruhi keputusan retensi konsumen?**

DHARMAWAN, Budhi Candra, Dr. B.M. Purwanto, MBA

Universitas Gadjah Mada, 2005 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

<b>BAB V. PENUTUP</b>	
A. Simpulan .....	59
B. Implikasi Penelitian .....	61
C. Keterbatasan Penelitian .....	61
D. Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	62
 DAFTAR PUSTAKA .....	 65
 LAMPIRAN .....	 67



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Hasil analisis faktor pembentuk variabel loyalitas .....	18
Tabel 3.2. Hasil analisis faktor pembentuk variabel kesesuaian kinerja sampo yang diharapkan konsumen .....	18
Tabel 3.3. Hasil uji reliabilitas sampel kecil .....	19
Tabel 4.1. Usia responden .....	24
Tabel 4.2. Hasil uji <i>univariate outliers</i> .....	25
Tabel 4.3. Tingkat pendidikan responden .....	26
Tabel 4.4. Pekerjaan responden .....	27
Tabel 4.5. Lama pakai varian merek utama yang dipilih responden .....	27
Tabel 4.6. Frekuensi penggunaan sampo dalam seminggu .....	28
Tabel 4.7. Perbandingan bentuk rambut .....	29
Tabel 4.8. Perbandingan ketebalan rambut .....	30
Tabel 4.9. Perbandingan kelembapan rambut.....	31
Tabel 4.10. Masalah rambut responden .....	32
Tabel 4.11. Tiga kinerja sampo yang paling diharapkan responden beserta jumlah responden pemilihnya .....	34
Tabel 4.12. Sampo utama yang digunakan responden .....	36
Tabel 4.13. Sampo alternatif yang digunakan responden .....	37
Tabel 4.14. Hasil uji reliabilitas sampel besar .....	39
Tabel 4.15. Hasil analisis faktor pembentuk variabel loyalitas .....	40
Tabel 4.16. Hasil analisis faktor pembentuk variabel kesesuaian kinerja sampo .	41



<b>Tabel 4.17. Statistik deskriptif dan korelasi antarvariabel .....</b>	<b>46</b>
<b>Tabel.4.18. Hasil uji regresi variabel bebas terhadap retensi pasif dan aktif .....</b>	<b>48</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Matrik <i>FCB</i> .....	7
Gambar 2.2. Model penilaian .....	11
Gambar 3.1. Tahapan penilaian rasionalitas konsumen dan analisis regresi .....	22



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**Apakah pertimbangan rasional mempengaruhi keputusan retensi konsumen?**

DHARMAWAN, Budhi Candra, Dr. B.M. Purwanto, MBA

Universitas Gadjah Mada, 2005 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Penilaian kuesioner .....	68
Lampiran 2. Penilaian kesesuaian .....	71
Lampiran 3. Atribut varian merek sampo .....	75
Lampiran 4. Analisis .....	79