UNIVERSITAS GADJAH MADA
Analisis dampak penyesalan dan kepuasan terhadap keputusan pembelian kembali Handphone Nokia Vs Siemens
LINDA, Octavianti Eka, Drs. Teguh Budiarto, MIM
Universitas Gadjah Mada, 2004 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

		Halaman
Halaman Judul		ii
Halaman Pengesahan		iii
Halaman Pernyataan		iv
Kata Pengantar		v
Abstraksi		vii
Daftar Isi		viii
Daftar Tabel		xi
Daftar Gambar		xii
Daftar Lampiran		xiii
BAB I	PENDAHULUAN	1
	1.1. Latar Belakang Masalah	1
	1.2. Rumusan Masalah	3
	1.3. Tujuan Penelitian	3
	1.4. Manfaat Penelitian	4
	1.5. Hipotesis	4
	1.6. Kerangka Pemikiran	7
BAB II	LANDASAN TEORI	9
	2.1. Perilaku Konsumen	9
	2.2. Keputusan Pembelian Kosumen	10
	2.3. Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	11
	2.3.1. Pengaruh Lingkungan	12
	2.3.2. Perbedaan Individu	14
	2.3.3. Proses Psikologis	16
	2.4. Tipe Keputusan Pembelian Konsumen	16
	2.5. Sikap Konsumen	18
	2.5.1. Sifat-sifat Sikap Konsumen	18
	2.5.2. Peran Evaluasi Merek	20

UNIVERSITAS GADJAH MADA
Analisis dampak penyesalan dan kepuasan terhadap keputusan pembelian kembali Handphone Nokia Vs Siemens
LINDA, Octavianti Eka, Drs. Teguh Budiarto, MIM
Universitas Gadjah Mada, 2004 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

2.5.3. Sikap dan Keterlibatan Konsumen 20
2.5.4. Fungsi Sikap 21
2.6. Proses Pembelian 25
2.6.1. Niat Pembelian 25
2.6.2. Hasil Pembelian 28
2.6.3. *Regret* Pasca Keputusan 28
2.6.4. Kepuasan/Ketidakpuasan Konsumen 30
BAB III METODE PENELITIAN 35
3.1. Populasi 35
3.2. Sampel 35
3.3. Metode Pengumpulan Sampel 35
3.4. Metoda Pengumpulan Data 36
3.5. Instrumen 36
3.6. Model Penelitian 37
3.7. Definisi Operasional 38
3.8. Prosedur Analisis Untuk Pemecahan Masalah 42
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN 45
4.1. Uji Validitas 45
4.1.1. Uji Validitas Faktor *Satisfaction* 46
4.1.2. Uji Validitas Faktor Information on the Forgone Outcome 47
4.1.3. Uji Validitas Faktor *Status quo* 48
4.1.4. Uji Validitas Faktor *Reversibility* 48
4.1.5. Uji Validitas Faktor *Disconfirmation* 49
4.1.6. Uji Validitas Faktor *Regret* 50
4.1.7. Uji Validitas Faktor *Repurchase intentions* 51
4.1.8. Uji Validitas Faktor *Complaint intentions* 51
4.2. Uji Reliabilitas 52
4.3. Statistik Deskriptif 53
4.3.1. Karakteristik Responden 53
4.3.2. *Satisfaction* dan *Regret* dilihat dari Usia 54

Analisis dampak penyesalan dan kepuasan terhadap keputusan pembelian kembali Handphone Nokia Vs
Siemens
LINDA, Octavianti Eka, Drs. Teguh Budiarto, MIM
Universitas Gadjah Mada, 2004 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

4.3.3. *Satisfaction* dan *Regret* dilihat dari Jenis Kelamin 56
4.3.4. *Satisfaction* dan *Regret* dilihat dari Tingkat Pendidikan 57
4.3.5. *Satisfaction* dan *Regret* dilihat dari Pengeluaran 58
4.4. Analisis Regresi 59
4.4.1. Pengguna handphone Nokia 60
4.4.2. Pengguna handphone Siemens 75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 91
5.1. Kesimpulan 91
5.2. Saran 93
DAFTAR PUSTAKA 95
LAMPIRAN

UNIVERSITAS GADJAH MADA
Analisis dampak penyesalan dan kepuasan terhadap keputusan pembelian kembali Handphone Nokia Vs Siemens
LINDA, Octavianti Eka, Drs. Teguh Budiarto, MIM
Universitas Gadjah Mada, 2004 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 4.1.	Uji Validitas Faktor *Satisfaction*	46
Tabel 4.2.	Uji Validitas Faktor *Information on the forgone outcome*...	47
Tabel 4.3.	Uji Validitas Faktor *Status quo*	48
Tabel 4.4.	Uji Validitas Faktor *Reversibility*	49
Tabel 4.5.	Uji Validitas Faktor *Disconfirmation*	49
Tabel 4.6.	Uji Validitas Faktor *Regret*	50
Tabel 4.7.	Uji Validitas Faktor *Repurchase intentions*	51
Tabel 4.8.	Uji Validitas Faktor *Complaint intentions*	52
Tabel 4.9.	Uji Reliabilitas Faktor	53
Tabel 4.10.	Karakteristik Responden	54
Tabel 4.11.	*Satisfaction* dan *Regret* Dilihat dari Usia	55
Tabel 4.12.	*Satisfaction* dan *Regret* Dilihat dari Jenis Kelamin	56
Tabel 4.13.	*Satisfaction* dan *Regret* Dilihat dari Pendidikan	57
Tabel 4.14.	*Satisfaction* dan *Regret* Dilihat dari Peengeluaran	58
Tabel 4.15	Hasil Regresi Model 1	61
Tabel 4.16	Hasil Regresi Model 2	66
Tabel 4.17	Hasil Regresi Model 3	69
Tabel 4.18	Hasil Regresi Model 4	72
Tabel 4.19	Hasil Regresi Model 1	76
Tabel 4.20	Hasil Regresi Model 2	81
Tabel 4.21	Hasil Regresi Model 3	84
Tabel 4.22	Hasil Regresi Model 4	87

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis dampak penyesalan dan kepuasan terhadap keputusan pembelian kembali Handphone Nokia Vs Siemens
LINDA, Octavianti Eka, Drs. Teguh Budiarto, MIM
Universitas Gadjah Mada, 2004 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1. Model *Regret* dalam Pengambilan Keputusan Konsumen 6

Gambar 2.1. Model Pengambilan Keputusan Konsumen dan yang Mempengaruhinya 12

Gambar 2.2. Pengambilan Keputusan Konsumen 17

Gambar 2.3. Tiga Komponen Sikap 19

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis dampak penyesalan dan kepuasan terhadap keputusan pembelian kembali Handphone Nokia Vs Siemens
LINDA, Octavianti Eka, Drs. Teguh Budiarto, MIM
Universitas Gadjah Mada, 2004 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Pengguna Nokia
Lampiran 2 Kuesioner Pengguna Siemens
Lampiran 3 Data penelitian
Lampiran 4 Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 5 Korelasi Rank Spearman Pengguna Nokia
Lampiran 6 Hasil Regresi Pengguna Nokia
Lampiran 7 Korelasi Rank Spearman Pengguna Nokia
Lampiran 8 Hasil Regresi Pengguna Nokia