

DAFTAR ISI

Hal

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR RUMUS	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Keaslian Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Telaah Pustaka	10
1. Evaluasi Pasca Pembelian	10
2. Pembelian Berulang	11
a. Pembelian berulang hubungannya dengan Kepuasan	12
b. Pembelian berulang dalam konteks Perilaku Konsumen	14
c. Pembelian berulang dalam konteks Psikologi Perilaku	15
3. Formulasi Kepuasan	16
a. Tentang Definisi Kepuasan	16
b. Model Kualitas pelayanan (<i>SERVQUAL</i>) – Mengukur Kepuasan	17
4. Formulasi Motif Global	19
a. Tentang Definisi Motif Global	19
b. Model Theory of Planned Behavior – Mengukur Motif Global	20
B. Kerangka Teori	22
C. Kerangka Konsep	24
D. Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	25
B. Subjek Penelitian	25

1. Batasan Populasi Penelitian	25
2. Besar Sampel	25
3. Tehnik Pengambilan Sampel	25
4. Unit Analisis	26
C. Identifikasi Variabel Penelitian	26
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	26
1. Definisi Operasional	26
2. Pengukuran Variabel	27
E. Instrumen Penelitian	31
F. Cara Analisis Data	33
1. Hasil Pengukuran Variabel-variabel	33
a. Variabel Kepuasan	33
b. Variabel Attitude toward behavior	34
c. Variabel <i>Subjective norm</i>	34
d. Variabel <i>Perceived behavioral control</i>	34
2. Cara Analisa Data Pengukuran	34
G. Etika Penelitian	35
H. Keterbatasan Penelitian	36
I. Kelemahan Penelitian	36
J. Jalannya Penelitian	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Hasil Penelitian	39
1. Karakteristik Responden	39
2. Analisis Univariat	40
a. Motif Global	40
b. Kepuasan	41
3. Analisis Bivariat	43
B. Pembahasan	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran untuk Implikasi Kebijakan	62
DAFTAR PUSTAKA	64
DAFTAR LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Hal

Tabel 1.1.	Klasifikasi masyarakat Toba Samosir dari segi upaya pembiayaan pelayanan kesehatan sebelum program JPKM Tobamas	3
Tabel 1.2.	Jumlah Peserta Terdaftar dalam Program JPKM Tobamas....	4
Tabel 1.3.	Jumlah dan persentase peserta JPKM Tobamas drop out tahun 2007 yang tidak mendaftar ulang pada tahun 2008	5
Tabel 1.4.	Rekapitulasi Keluhan Peserta JAMKESDA JPKM Tobamas Tahun 2006 – 2007	6
Tabel 3.1.	Luas Wilayah, Jumlah Desa dan Jumlah Penduduk per Kecamatan Kabupaten Toba Samosir.	37
Tabel 4.1.	Distribusi frekuensi Karakteristik responden	39
Tabel 4.2.	Distribusi Frekuensi Tingkat Attitude toward behavior, Subjective norm dan Perceived behavioral control	40
Tabel 4.3.	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan model satu, model dua, dan model tiga	42
Tabel 4.4.	Hasil Analisis Regresi : Hubungan Attitude toward behavior terhadap jumlah pembelian berulang	43
Tabel 4.5.	Koefisien determinasi Attitude toward behavior terhadap jumlah pembelian Berulang	44
Tabel 4.6.	Hasil Analisis Regresi Hubungan Subjective norm dengan jumlah pembelian berulang	48
Tabel 4.7.	Koefisien determinasi Subjective norm terhadap jumlah pembelian berulang	46
Tabel 4.8.	Hasil Analisis Regresi Hubungan Perceived behavioral control dengan jumlah pembelian berulang.	47
Tabel 4.9.	Koefisien determinasi Perceived behavioral control terhadap jumlah pembelian berulang	48
Tabel 5.0.	Kepuasan model satu – jumlah pembelian berulang	48
Tabel 5.1.	Koefisien Determinasi Kepuasan model satu terhadap jumlah pembelian berulang	49
Tabel 5.2.	Hasil Analisis Regresi Kepuasan model dua jumlah pembelian berulang	50
Tabel 5.3.	Koefisien Determinasi Kepuasan model dua jumlah pembelian berulang	51
Tabel 5.4.	Hasil Analisis Regresi : Kepuasan model tiga - jumlah pembelian berulang	51
Tabel 5.5.	Koefisien Determinasi Kepuasan model tiga – jumlah pembelian berulang	52
Tabel 5.6.	Analisis Regresi Kepuasan model dua – jumlah Pembelian berulang	53
Tabel 5.7.	Hasil Analisis Regresi 3 (tiga) Prediktor Motif Global – Jumlah Pembelian Berulang	54
Tabel 5.8.	Perbandingan Koefisien Determinasi Motif Global dan Kepuasan terhadap Jumlah Pembelian Berulang	56

DAFTAR GAMBAR

Hal

Gambar 2.1. Model Lima Tahap Proses Membeli	10
Gambar 2.2. Theory Reason Action (TRA) model	15
Gambar 2.3. Skema Teori Harapan – Konfirmasi	16
Gambar 2.4. Behavior Reason Theory (BRT) model	20
Gambar 2.5. Theory of Planned Behavior model.....	21
Gambar 2.6. Kerangka Teori Penelitian	23
Gambar 2.7. Kerangka Konsep Penelitian	24



DAFTAR RUMUS/FORMULA

Hal

Rumus 1 SERVQUAL Scoring	27
Rumus 2 SERVQUAL Scoring : Gap Tunggal	27
Rumus 3 SERVQUAL Scoring : Dimension-by-dimension ...	27
Rumus 4 Attitude toward behavior scoring	29
Rumus 5 Subjective norm scoring	29
Rumus 6 Perceived behavioral scoring	30

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian dari Kepala Dinas Kesehatan
- Lampiran 3 Surat Keterangan Kelayakan Etik (*Ethical Clearance*)
- Lampiran 4 Output pengolahan data dengan *software computer*.