

## Daftar Isi

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar Pernyataan Bebas Plagiasi.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Intisari.. ..	xiii
<i>Abstract</i> .....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	19
1.4 Tujuan Penelitian.....	20
1.5 Lingkup Penelitian.....	20
1.6 Kontribusi Penelitian.....	22
1.7 Sistematika Penulisan.....	24
BAB 2 LANDASAN TEORI, PENGEMBANGAN HIPOTESIS DAN MODEL PENELITIAN.....	25
2.1 Konsep Loyalitas Merek atau Loyalitas Pelanggan.....	25
2.1.1 Pendekatan Loyalitas Merek atau Loyalitas Pelanggan.....	28
2.1.2 Objek dan Kategori Loyalitas Merek.....	29
2.1.3 Tahapan Loyalitas Merek.....	31
2.1.4 Pengukuran Loyalitas Merek.....	33
2.2 Konsep Kepuasan.....	35
2.3 Konsep Penyesalan.....	40
2.4 Konsep Teori Disonansi Kognitif.....	43
2.4.1 Situasi yang Menyebabkan Adanya Disonansi Kognitif dan Strategi Mengurangi Disonansi Kognitif.....	46
2.5 Konsep Pembelian Kompulsif.....	60
2.6 Pengembangan Hipotesis dan Model Penelitian.....	64
2.6.1 Pengaruh Pembelian Kompulsif pada Disonansi Kognitif.....	64
2.6.2 Pengaruh Pembelian Kompulsif pada Kepuasan Konsumen.....	66
2.6.3 Pengaruh Disonansi Kognitif pada Penyesalan dan Kepuasan Konsumen.....	67
2.6.4 Pengaruh Penyesalan pada Kepuasan Konsumen.....	70
2.6.5 Pengaruh Kepuasan dan Penyesalan Konsumen pada Niat Beli Ulang.....	71
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	74
3.1 Paradigma Penelitian.....	74
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	76
3.2.1 Definisi Operasional Pembelian Kompulsif.....	76
3.2.2 Definisi Operasional Disonansi Kognitif.....	78

3.2.3	Definisi Operasional Penyesalan Konsumen.....	79
3.2.4	Definisi Operasional Kepuasan Konsumen.....	80
3.2.5	Definisi Operasional Niat Membeli Ulang .....	81
3.3	Desain Pengambilan Sampel.....	82
3.3.1	Pendekatan dan Metode Penyampelan.....	82
3.3.2	Populasi dan Unit Sampel.....	83
3.3.3	Ukuran Sampel.....	84
3.3.4	Lokasi Penelitian.....	86
3.4	Obyek Penelitian.....	87
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	89
3.6	Pengujian Awal dan Skala Pengukuran-Pengukuran.....	90
3.7	Pengujian Instrumen.....	90
3.7.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Studi Pendahuluan....	91
3.7.2	Uji Validitas Konstruk Studi Pendahuluan.....	91
3.7.2.1	Hasil Pengujian Validitas Tampang dan Validitas Isi.....	92
3.7.2.2	Hasil Pengujian Validitas Konvergensi dan Diskriminan Konstruk Studi Pendahuluan.....	94
3.7.3	Uji Reliabilitas Konstruk Studi Pendahuluan.....	96
3.8	Metode Analisis Data.....	98
3.8.1	Nilai Konstruk.....	98
3.8.2	Alat Analisis Data.....	100
3.9	Uji Normalitas Data dan Nilai Ekstrim.....	101
3.10	Pengujian Kebaikan Kesesuaian Model.....	102
3.11	Pengujian Kausalitas Konstruk Penelitian.....	104
BAB 4	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	106
4.1.	Deskripsi Responden.....	106
4.1.1	Deskripsi Data Demografi Responden.....	106
4.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Variabel Penelitian.....	112
4.1.2.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Pembelian Kompulsif....	113
4.1.2.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Disonansi Kognitif.....	115
4.1.2.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Penyesalan.....	116
4.1.2.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Kepuasan.....	116
4.1.2.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Niat Beli Ulang.....	117
4.2	Deskripsi Data Penelitian.....	117
4.2.1	Normalitas Data.....	117
4.2.2	Evaluasi Nilai Ekstrim ( <i>outliers</i> ).....	119
4.3	Evaluasi Model Penelitian.....	120
4.3.1	Analisis Faktor Eksploratori.....	120
4.3.2	Analisis Model Pengukuran.....	121
4.3.2	Analisis Model Struktural.....	127
4.4	Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian.....	130
4.4.1	Pengaruh Pembelian Kompulsif pada Disonansi Kognitif.....	131
4.4.2	Pengaruh Pembelian Kompulsif pada Kepuasan Konsumen..	132
4.4.3	Pengaruh Disonansi Kognitif pada Penyesalan Konsumen dan Kepuasan Konsumen.....	133

4.4.4	Pengaruh Penyesalan Konsumen pada Kepuasan Konsumen.....	135
4.4.5	Pengaruh Penyesalan dan Kepuasan pada Niat Beli Ulang Konsumen.....	136
4.5	Diskusi Temuan Penelitian.....	140
BAB 5	KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN .....	145
5.1	Kesimpulan .....	145
5.2	Kontribusi dan Implikasi Penelitian.....	147
5.2.1	Kontribusi Teoritis.....	147
5.2.2	Kontribusi Praktis.....	149
5.3	Keterbatasan dan Saran Penelitian.....	151
	Daftar Pustaka.....	153
	Lampiran-Lampiran.....	162

## Daftar Tabel

Tabel 2.1	Kategori Loyalitas menurut Jacoby dan Chestnut (1978) .....	29
Tabel 2.2	Pertanggungjawaban Konsumen sebagai Pemoderasi Penyesalan dan Peninjauan Kembali.....	42
Tabel 2.3	Paradigma Umum Disonansi Kognitif.....	48
Tabel 2.4	Definisi Pembelian Kompulsif.....	61
Tabel 3.1	Uji KMO dan Bartlett Studi Pendahuluan.....	94
Tabel 3.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Studi Pendahuluan.....	96
Tabel 3.3	Reliabilitas Komposit Konstruk Studi Pendahuluan.....	97
Tabel 3.4	Interval Rentang Jawaban Responden .....	100
Tabel 3.5	Indikator Kebaikan Kesesuaian Model.....	103
Tabel 4.1	Uji Beda Data Daring dan Data Luring.....	107
Tabel 4.2	Demografi Responden.....	108
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Variabel Penelitian	112
Tabel 4.4	Variasi Responden Pembelian Kompulsif.....	114
Tabel 4.5	Normalitas Multivariat.....	118
Tabel 4.6	Analisis Faktor Eksploratori Konstruk Penelitian Utama.....	121
Tabel 4.7	Nilai AVE dan Nilai Kuadrat Korelasi Antar Konstruk.....	124
Tabel 4.8	Nilai AVE, Cronbach Alpha, dan Reliabilitas Komposit.....	125
Tabel 4.9	Ringkasan Pengujian Model Pengukuran Penelitian.....	126
Tabel 4.10	Uji Kebaikan Kesesuaian Model Struktural Penelitian.....	129
Tabel 4.11	Hasil Estimasi Model Struktural Penelitian.....	130
Tabel 4.12	Ringkasan Uji Model Pengukuran Penelitian.....	137

## Daftar Gambar

Gambar 2.1	Standar Kepuasan.....	38
Gambar 2.2	Model Proses Teori Disonansi Kognitif Versi Awal.....	49
Gambar 2.3	Model Proses Teori Disonansi Kognitif Berbasis Komitmen (1).....	52
Gambar 2.4	Model Proses Teori Kognitif Kognitif Berbasis Komitmen (2).....	54
Gambar 2.5	Model Disonansi Standar Diri (1).....	56
Gambar 2.6	Model Disonansi Standar Diri (2).....	58
Gambar 2.7	Model Empiris Penelitian.....	73
Gambar 4.1	Model Pengukuran.....	123
Gambar 4.2	Model Struktural.....	128
Gambar 4.3	Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian .....	139

## Daftar Lampiran

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	162
Lampiran 2. Uji KMO dan Bartlett serta Analisis Faktor pada Studi Pendahuluan..	170
Lampiran 3. Reliabilitas Konstruk Studi Pendahuluan.....	172
Lampiran 4. Uji-t Sampel Berpasangan Data Daring dan Data Luring.....	177
Lampiran 5. Deskriptif Indikator Variabel Penelitian Utama.....	178
Lampiran 6. Deskriptif Responden Penelitian Utama .....	185
Lampiran 7. Uji Normalitas dan <i>Outliers</i> .....	204
Lampiran 8. Uji Model Pengukuran Penelitian .....	207
Lampiran 9. Uji Model Struktural Penelitian .....	223