

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Lingkup Penelitian	11
1.7 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II KAJIAN LITERATUR	13
2.1 Tinjauan Literatur	13
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	25
2.3 Model Penelitian.....	25
2.4 Perumusan Hipotesis	29

BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Variabel Penelitian	35
3.2 Definisi Operasional	35
3.3 Desain Penelitian	36
3.4 Metode Pengumpulan Data	39
3.5 Instrumen Penelitian	40
3.6 Uji Instrumen.....	42
3.7 Uji Asumsi Klasik	44
3.8 Metode Analisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Uji Pendahuluan/ <i>Pretest</i>	49
4.2 Profil Responden Penelitian	57
4.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	62
4.4 Analisis Statistik.....	67
4.5 Uji Asumsi Klasik	69
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
4.7 Uji Statistik.....	73
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Keterbatasan Penelitian	85
5.3 Implikasi Managerial.....	86
5.4 Saran untuk Penelitian Selanj`utnya.....	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN - KUESIONER.....	92
LAMPIRAN SPSS - PENELITIAN	97

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Uji Pendahuluan/ Pretest	52
Tabel 4.2 Analisis Karakteristik Kunjungan ke IKEA oleh Responden Uji Pendahuluan/ Pretest	54
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Pretest - KMO and Bartlett's Test	57
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Pretest - Component Matrix	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Pretest - Component Matrix	59
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Uji Pendahuluan/ Pretest	59
Tabel 4.7 Analisis Karakteristik Kunjungan ke IKEA oleh Responden Uji Pendahuluan/ Pretest.	62
Tabel 4.8 Analisis Statistik Deskriptif	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas - KMO and Bartlett's Test	70
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas - Rotated Component Matrix	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 4.12 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	72
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	73
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	74
Tabel 4.15 Hasil Model Summary untuk Uji Regresi variabel Pengalaman Pelanggan dan Kepuasan Konsumen.....	75

Tabel 4.16 Hasil <i>Anova</i> untuk Uji Regresi variabel Pengalaman Pelanggan dan Kepuasan Konsumen.....	75
Tabel 4.17 Hasil Uji Rangkuman Hasil Analisis Regresi H.1 – H.5	76
Tabel 4.18 Hasil Uji Rangkuman Hasil Analisis Regresi H.6	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian Guirong dan Jian	29
Gambar 2.3 Model Penelitian	30
Gambar 3.1 Skala Likert	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner	96
Lampiran SPSS	101