

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
MOTTO	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	11
1.3. Pertanyaan Penelitian	19
1.4. Tujuan Penelitian.....	20
1.5. Lingkup Penelitian.....	20
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1. Teori Kepercayaan Komitmen Pemasaran Keterhubungan.....	22
2.2. Niat Pembelian Kembali.....	23
2.3. Kepercayaan	25
2.4. Dimensi Kepercayaan.....	26
2.4.1. Kebaikan Hati.....	29
2.4.2. Integritas.....	30
2.4.3. Nilai Bersama.....	31
2.4.4. Kemampuan	32
2.5. Pengalaman Belanja	33
2.6. Hubungan Antara Kebaikan Hati dan Kepercayaan.....	34
2.7. Hubungan Antara Integritas dan Kepercayaan.....	35
2.8. Hubungan Antara Nilai Bersama dan Kepercayaan	36
2.9. Hubungan Antara Kemampuan dan Kepercayaan.....	36

2.10. Hubungan Antara Kepercayaan dan Niat Pembelian Kembali	37
2.11. Hubungan Antara Kepercayaan dan Niat Pembelian Kembali yang Diperkuat oleh Pengalaman.....	38
2.12. Model Penelitian.....	39

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian.....	43
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran	43
3.2.1 Dimensi-dimensi Kepercayaan	44
3.2.2 Kepercayaan.....	47
3.2.3 Niat Pembelian Kembali	47
3.2.4 Pengalaman	48
3.2.5 Skala Pengukuran.....	48
3.3. Desain Pengambilan Sampel	49
3.3.1. Metode Pengambilan Sampel.....	49
3.3.2. Unit Sampel.....	50
3.3.3. Ukuran Sampel.....	50
3.3.4. Lokasi Riset.....	50
3.4. Profil Responden	51
3.5. Objek Penelitian	58
3.6. Metode Pengumpulan Data	59
3.7. Instrumen Penelitian	60
3.8. Pengujian Instrumen	61
3.8.1. Metode dan Pengujian Validitas.....	61
3.8.2. Metode dan Pengujian Reliabilitas	65
3.9. Analisis Data.....	66
3.9.1. Metode Analisis Data	66
3.9.2. Uji Asumsi Klasik	66
3.9.3. Pengembangan Formulasi Dasar	68
3.9.4. Uji Kesesuaian Model	69
3.9.5. Tingkat Signifikansi	71
3.9.6. Metode Pengujian Hipotesis.....	71

BAB IV ANALISIS DATA

4.1 Kualitas Data Penelitian.....	74
4.1.1. Uji Asumsi Klasik	74
4.1.2. Statistik Deskriptif.....	77
4.1.3. Uji Korelasi.....	78
4.2. Uji Ketepatan Model	79
4.2.1 Model Regresi Pertama.....	80
4.2.2 Model Regresi Kedua.....	81
4.3. Pengujian Hipotesis.....	82
4.3.1. Hasil Pengujian Hipotesis 1.....	82
4.3.2. Hasil Pengujian Hipotesis 2.....	84
4.3.3. Hasil Pengujian Hipotesis 3.....	85
4.3.4. Hasil Pengujian Hipotesis 4.....	87
4.3.5. Hasil Pengujian Hipotesis 5.....	88
4.3.6. Hasil Pengujian Hipotesis 6.....	90
4.3.7. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	94

BAB V KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan	97
5.2. Implikasi Penelitian.....	100
5.2.1. Implikasi Teoritis.....	100
5.2.2. Implikasi Praktis	103
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	104
5.4 Arahan Riset Mendatang.....	105