

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Kegunaan Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	9
2.1.1 Rangkuman Teori	9
2.1.2 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Kerangka Pemikiran	28
2.3 Hipotesis Penelitian	29

2.4 Ruang Lingkup Penelitian	29
BAB III	31
METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Variabel Penelitian	31
3.2.1 Skala Pengukuran	36
3.3 Tahapan Penelitian	37
3.4 Populasi dan Sampel	38
3.4.1 Populasi	38
3.4.2 Sampel	38
3.5 Pengumpulan Data	39
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	40
3.6.1 Uji Validitas	40
3.6.2 Uji Reliabilitas	42
3.7 Teknik Analisis Data	43
3.7.1 Analisis Deskriptif	43
3.7.2 <i>Method of Successive Interval</i> (MSI)	46
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	47
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda	48
3.7.5 Uji Hipotesis	49
3.7.6 Koefisien Determinasi	51
BAB IV	52
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Karakteristik Responden	52
4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.1.2 Berdasarkan Usia	53
4.1.3 Berdasarkan Profesi/Pekerjaan.....	54

4.1.4	Berdasarkan Pendapat	55
4.2	Hasil Penelitian	55
4.2.1	Analisis <i>Customer Experience</i> Menurut Tanggapan Responden	55
4.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Minat Beli Ulang	69
4.3	Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap Minat Beli Ulang	71
4.3.1	Transformasi Data Ordinal Menjadi Interval	71
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	71
4.3.3	Analisis Regresi Linear Berganda	76
4.3.4	Uji Hipotesis	78
4.3.5	Koefisien Determinasi	83
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	84
BAB V		87
KESIMPULAN DAN SARAN		87
5.1	Kesimpulan	87
5.2	Saran	88
DAFTAR PUSTAKA		90

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pertumbuhan Restoran dan Kafe Berijin di Kota Bandung	2
Tabel 1.2	Grafik Pendapatan Nom Nom Eatery	5
Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1	Indikator Operasional variabel Penelitian	32
Tabel 3.2	Instrumen Skala Likert Dalam Penelitian	36
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 3.5	Persentase Kriteria Interpretasi Skor.....	45
Tabel 4.1	Tanggapan Responden Mengenai <i>Sense</i>	56
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Mengenai <i>Feel</i>	59
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Mengenai <i>Think</i>	61
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Mengenai <i>Act</i>	63
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai <i>Relate</i>	65
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Experience</i>	68
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Minat Beli Ulang	70
Tabel 4.8	Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	73
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinieritas	74
Tabel 4.10	Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
Tabel 4.11	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	77
Tabel 4.12	Hasil Uji t (uji parsial)	78
Tabel 4.13	Hasil Uji f (uji simultan)	82
Tabel 4.14	Koefisien Determinasi	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Skema Kerangka Pemikiran	29
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian	37
Gambar 3.2	Garis Kontinum Kriteria Interpretasi Skor	45
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi/Pekerjaan	54
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	55
Gambar 4.5	Garis Kontinum Variabel Sense	58
Gambar 4.6	Garis Kontinum Variabel Feel	60
Gambar 4.7	Garis Kontinum Variabel Think	62
Gambar 4.8	Garis Kontinum Variabel Act	64
Gambar 4.9	Garis Kontinum Variabel Relate	67
Gambar 4.10	Garis Kontinum Variabel Customer Experience	69
Gambar 4.11	Garis Kontinum Variabel Minat Beli Ulang	70
Gambar 4.12	Grafik Normal Probability Plot	72
Gambar 4.13	Grafik Scatterplot	75