

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN MOTTO PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil DANA	1
1.1.2 Visi dan Misi DANA.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Identifikasi Masalah.....	17
1.4 Tujuan Penelitian	17
1.5 Kegunaan Penelitian	18
1.5.1 Aspek Teoritis	18
1.5.2 Aspek Praktis.....	18
1.6 Sistematika Penulisan	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1 Kajian Teori	20
2.1.1 Pemasaran.....	20
2.1.2 <i>E-Service Quality</i>	20
2.1.2.1 Dimensi <i>E-Service Quality</i>	21
2.1.3 Promosi.....	22
2.1.3.1 Tujuan Promosi.....	22
2.1.3.2 Bauran Promosi.....	23
2.1.4 Merek.....	24
2.1.5 <i>Brand Awareness</i>	25
2.1.6 Perilaku Konsumen	26
2.1.7 Minat Beli Ulang	27
2.1.7.1 Dimensi Minat Beli Ulang	27
2.1.8 Hubungan <i>E-Service Quality</i> dengan Minat Beli Ulang	28

2.1.9	Hubungan Bauran Promosi dengan Minat Beli Ulang	28
2.1.10	Hubungan <i>Brand Awareness</i> dengan Minat Beli Ulang.....	29
2.2	Penelitian Terdahulu	29
2.3	Kerangka Pemikiran.....	46
2.4	Hipotesis Penelitian	49
2.5	Ruang Lingkup Penelitian.....	49
2.5.1	Variabel Penelitian	49
2.5.2	Lokasi Dan Objek Penelitian Penelitian.....	49
BAB III METODE PENELITIAN		50
3.1	Jenis Penelitian.....	50
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	50
3.2.1	Operasional Variabel	50
3.2.2	Skala Pengukuran	60
3.3	Tahapan Penelitian.....	61
3.4	Populasi dan Sampel	61
3.4.1	Populasi	61
3.4.2	Sampel	62
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.5.1	Data Primer.....	63
3.5.2	Data Sekunder	63
3.6	Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	64
3.6.1	Uji Validitas	64
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	66
3.7	Teknik Analisis Data.....	68
3.7.1	Deskriptif Statistik.....	68
3.7.2	<i>Method of Succesive Interval (MSI)</i>	70
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	71
3.7.4	Analisis Regresi Linear Berganda	73
3.7.5	Uji Hipotesis.....	73
3.7.6	Koefisien Determinasi	74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		76
4.1	Karakteristik Responden	76
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	77
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	78
4.2	Hasil Penelitian	79

4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	79
4.2.2	<i>Method Succesive Interval</i> (MSI).....	88
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	88
4.2.4	Analisis Regresi Linear Berganda	93
4.2.5	Uji Hipotesis.....	95
4.2.6	Koefisien Determinasi	98
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		105
5.1	Kesimpulan	105
5.2	Saran	107
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan	107
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	108
DAFTAR PUSTAKA.....		109
LAMPIRAN.....		113