

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Jenis Usaha, Nama Perusahaan, dan Lokasi Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan	1
1.1.3 Skala Usaha dan Perkembangan Usaha	2
1.1.4 Produk	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	6
1.3 Rumusan Masalah	21
1.4 Tujuan Penelitian.....	22
1.5 Kegunaan Penelitian.....	22
1.5.1 Aspek Teoritis	22
1.5.2 Aspek Praktis.....	22
1.6 Sistematika Penulisan.....	22
1.7 Waktu dan Periode Penelitian	23
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	24
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	24
2.1.1 Pemasaran.....	24
2.1.2 Teori Perilaku Konsumen.....	24
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	29
2.1.4 Minat Beli.....	32
2.1.5 Minat Beli Ulang.....	33

2.1.6 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang	34
2.2 Penelitian Terdahulu.....	35
2.3 Kerangka Pemikiran.....	46
2.4 Hipotesis Penelitian.....	48
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	49
2.5.1 Variabel Penelitian	49
2.5.2 Lokasi dan Objek Penelitian	49
2.5.3 Waktu dan Periode Penelitian	49
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1 Jenis Penelitian.....	50
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	51
3.2.1 Operasional Variabel.....	51
3.2.2 Skala Pengukuran.....	54
3.3 Tahapan Penelitian	55
3.4 Populasi dan Sampel	56
3.4.1 Populasi	56
3.4.2 Sampel.....	56
3.5 Teknik Pengumpulan Data	58
3.5.1 Data Primer	58
3.5.2 Data Sekunder	58
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	58
3.6.1 Uji Validitas	58
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	61
3.7 Teknik Analisis Data.....	62
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	62
3.7.2 Uji Normalitas	64
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda	64
3.7.4 Uji Hipotesis.....	65
3.7.5 Koefisien Determinasi.....	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	67
4.1 Karakteristik Responden	67
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	68

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	68
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Kosmetik Per-bulan	69
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian Scarlett Per-bulan	70
4.2 Hasil Penelitian	70
4.2.1 Analisis Deskriptif	70
4.2.2 Uji Normalitas	84
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda	86
4.2.5 Uji Hipotesis	88
4.7.6 Koefisien Determinasi.....	89
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran.....	95
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	96
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	