

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN PERSETUJUAN .....  | ii   |
| HALAMAN PERNYATAAN .....   | iii  |
| HALAMAN MOTO PERSEMBAHAN.....  | iv   |
| KATA PENGANTAR .....   | v    |
| ABSTRAK.....   | vii  |
| <i>ABSTRACT</i> .....  | viii |
| DAFTAR ISI.....  | ix   |
| DAFTAR GAMBAR .....  | xii  |
| DAFTAR TABEL.....  | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN.....   | xiv  |
| BAB I PENDAHULUAN.....   | 1    |
| 1.1    Gambaran Objek Penelitian.....                                | 1    |
| 1.1.1    Profil <i>Brand</i> Somethinc .....                         | 1    |
| 1.1.2    Logo <i>Brand</i> Somethinc .....                           | 1    |
| 1.1.3    Skala Usaha <i>Brand</i> Somethinc.....                     | 2    |
| 1.1.4    Produk <i>Brand</i> Somethinc .....                         | 2    |
| 1.2    Latar Belakang Penelitian .....                               | 7    |
| 1.3    Rumusan Masalah .....   | 15   |
| 1.4    Tujuan Penelitian.....  | 16   |
| 1.5    Kegunaan Penelitian.....                                      | 16   |
| 1.5.1    Kegunaan Teoritis .....                                     | 16   |
| 1.5.2    Kegunaan Praktis .....                                      | 16   |
| 1.6    Sistematika Penelitian Laporan Tugas Akhir .....              | 16   |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA .....  | 18   |
| 2.1    Rangkuman Teori .....   | 18   |
| 2.1.1 <i>Marketing</i> .....   | 18   |
| 2.1.2    Kualitas Produk dan Layanan .....                           | 18   |
| 2.1.3    Kepuasan Pelanggan .....                                    | 20   |
| 2.1.4    Ciri-Ciri Konsumen yang Puas .....                          | 24   |
| 2.1.5    Minat Beli Ulang.....                                       | 24   |
| 2.1.6    Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang ..... | 26   |
| 2.2    Penelitian Terdahulu.....                                     | 27   |

|                                   |   |    |
|-----------------------------------|---|----|
| 2.3                               | Hubungan Antar-Variabel .....   | 33 |
| 2.4                               | Hipotesis Penelitian .....  | 33 |
| 2.5                               | Ruang Lingkup Penelitian .....  | 34 |
| 2.5.1                             | Variabel Penelitian .....   | 34 |
| 2.5.2                             | Objek Penelitian .....  | 34 |
| 2.5.3                             | Waktu dan Periode Penelitian .....  | 34 |
| BAB III METODE PENELITIAN.....    |   | 35 |
| 3.1                               | Jenis Penelitian .....  | 35 |
| 3.2                               | Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran .....  | 35 |
| 3.2.1                             | Operasionalisasi Variabel.....  | 35 |
| 3.2.2                             | Skala Pengukuran.....   | 38 |
| 3.3                               | Populasi Penelitian .....   | 38 |
| 3.4                               | Sampel Penelitian .....   | 39 |
| 3.5                               | Teknik Pengumpulan Data .....   | 40 |
| 3.6                               | Uji Validitas dan Reliabilitas .....  | 40 |
| 3.6.1                             | Uji Validitas .....   | 40 |
| 3.6.2                             | Uji Reliabilitas .....  | 41 |
| 3.7                               | Teknik Analisis Data .....  | 42 |
| 3.7.1                             | Analisis Deskriptif .....   | 42 |
| 3.7.2                             | Uji Asumsi Klasik.....  | 44 |
| 3.7.3                             | Analisis Regresi Linear Berganda.....   | 45 |
| 3.7.4                             | Uji Hipotesis .....   | 45 |
| 3.7.5                             | Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....  | 47 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN ..... |   | 48 |
| 4.1                               | Pengumpulan Data .....  | 48 |
| 4.2                               | Karakteristik Responden .....   | 48 |
| 4.2.1                             | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 48 |
| 4.2.2                             | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....   | 49 |
| 4.2.3                             | Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal Responden.....   | 50 |
| 4.2.4                             | Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Bulanan untuk Produk Kecantikan.....  | 50 |
| 4.2.5                             | Referensi Pilihan Responden Terhadap <i>Brand</i> Kecantikan Lokal Indonesia Atau <i>Brand</i> Kecantikan Luar Negeri. .... | 51 |

|                      |  |    |
|----------------------|--|----|
| 4.2.6                | Jawaban Responden Terkait Darimana Responden mengetahui <i>Brand Somethinc</i> .....     | 52 |
| 4.2.7                | Jawaban Responden Terkait Dimana Responden Membeli Produk-Produk Somethinc.....          | 52 |
| 4.2.8                | Jawaban Responden Terkait Sudah Berapa Lama Responden Menggunakan Produk Somethinc ..... | 53 |
| 4.3                  | Hasil Penelitian.....  | 54 |
| 4.3.1                | Analisis Deskriptif .....  | 54 |
| 4.3.2                | Uji Validitas dan Reliabilitas .....   | 65 |
| 4.3.3                | Uji Asumsi Klasik .....  | 69 |
| 4.3.4                | Analisis Regresi Linear Berganda.....  | 73 |
| 4.3.5                | Pengujian Hipotesis.....   | 75 |
| 4.3.6                | Koefisien Determinasi.....   | 77 |
| 4.4                  | Pembahasan Hasil Penelitian.....   | 78 |
| BAB V PENUTUP.....   |  | 82 |
| 5.1                  | Kesimpulan.....  | 82 |
| 5.2                  | Saran .....  | 83 |
| 5.2.1                | Saran Bagi Perusahaan .....  | 83 |
| 5.2.2                | Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....  | 83 |
| DAFTAR PUSTAKA ..... |  | 84 |
| LAMPIRAN .....       |  | 90 |