

DAFTAR ISI

JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS	
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Pembatasan Masalah	12
D. Rumusan Masalah	13
E. Manfaat Penelitian	13
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	15
1. Minat Beli Ulang	15
2. Citra Merek	22
3. <i>Customer Experience</i>	35

B. Hasil Penelitian yang Relevan	47
C. Kerangka Pemikiran	54
D. Model Penelitian	57
E. Hipotesis	57

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian.....	58
B. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	58
C. Metode Penelitian	58
D. Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran	59
1.Variabel Terikat	60
2.Variabe Bebas	60
3. Skala Pengukuran.....	63
E. Metode Penentuan Populasi dan Sampel	64
1 Populasi	64
2 Sampel	64
F. Teknik Pengumpulan Data	66
G. Metode Analisis	66
1 Uji Instrument.....	66
1.1 Uji Validitas.....	66
1.2 Uji Reliabilitas.....	67
2 Uji Asumsi.....	68
2.1 Uji Normalitas.....	68
2.2 Uji Linearitas.....	69

2.3 Uji Multikolinearitas.....	69
2.4 Uji Heterokedastisitas.....	69
3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
4 Uji Hipotesis.....	71
1 Uji t (Uji Parsial).....	71
2 Uji F (Uji Simultan).....	71
3 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	72

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskriptif Unit Analisis.....	74
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	77
1. Uji Instrument.....	77
1.1 Uji Validitas.....	77
1.2. Uji Reliabilitas.....	79
C. Analisis Deskriptif	80
1.Variabel Citra Merek	80
2.Variabe Customer Experience	86
3.Variabel Minat Beli Ulang.....	91
D. Uji Asumsi	93
1 Uji Normalitas.....	93
2 Uji Linearitas	94
3 Uji Multikolinearitas.....	96
4 Uji Heterokedastisitas.....	97
E. Analisis Regresi.....	98

1 Hipotesis 1	98
2 Hipotesis 2	100
3 Hipotesis 3	.102
F. Pembahasan	.105
 BAB V. KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	108
B. Implikasi Manajerial.....	.109
C. Saran.....	.115
1. Saran Untuk Perusahaan.....	.115
2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	.118
 DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel	judul	Halaman
I.1	Data Top Brand Index Modem Bolt	5
II.1	Indikator Minat Beli Ulang	20
II.2	Dimensi Citra Merek	34
II.3	Dimensi Pengalaman Pelanggan	46
II.4	Hasil Penelitian Yang Relevan	54
III.1	Operasional Variabel	60
III.2	Bobot Penilaian Kuesioner	64
IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
IV.2	Karakteristik Berdasarkan Usia	75
IV.3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	75
IV.4	Karakteristik Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan	76
IV.5	Uji Validitas Citra Merek	77
IV.6	Uji Vliditas <i>Customer Experience</i>	78
IV.7	Uji Validitas Minat Beli Ulang	79
IV.8	Uji Reliabilitas	80
IV.9	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek	81
IV.10	Nilai Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Experience</i>	86
IV.11	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang	91
IV.12	Uji Normalitas	93
IV.13	Uji Normalitas Residual	94
IV.14	Uji Linearitas	95
IV.15	Uji Multikolinearitas	96
IV.16	Uji Heterokedastisitas	97
IV.17	Uji t	98

IV.19 Nilai Analisis Determinasi Hipotesis 1	99
IV.20 Hasil Uji t Analisis Regresi Linier Berganda Hipotesis 2	100
IV.21 Hasil Analisis Determinasi Hipotesis 2	101
IV.22 Hasil Uji F Analisis Regresi Linier Berganda Hipotesis 3	102
IV.23 Hasil Uji t Hipotesis 3	103
IV.21 Uji Determinasi	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
I.1	Pengguna Internet di Indonesia.....	2
I.2	Paket Internet Kuota Donting.....	9
II.4	Kerangka Pemikiran.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul
1	Kuesioner Penelitian
2	Hasil Uji SPSS