

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I.....	11
PENDAHULUAN	11
1.1. Gambaran Umum	11
1.1.1. Profil Bisnis.....	11
1.1.2. Logo Perusahaan	12
1.2. Latar Belakang	13
1.3. Perumusan Masalah.....	18
1.4. Tujuan Penelitian.....	18
1.5. Kegunaan Penelitian.....	19
1.6. Sistematika Penulisan.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
2.1 Landasan Teori.....	21
2.1.1 Manajemen Pemasaran	21
2.1.2 Perilaku Konsumen	21
2.1.3 Customer Experience.....	22
2.1.4 Customer Satisfaction.....	24
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	26
2.2.1 Hubungan Customer Experience dan Customer Satisfaction terhadap Repurchase Buying.....	26
2.3 Penelitian Terdahulu.....	28
2.4 Hipotesis Penelitian	39
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1. Jenis Penelitian	40
3.2. Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	40
3.2.1. Variabel Operasional	40
3.2.2. Skala Pengukuran	46
3.3. Tahap Penelitian.....	47

3.4. Populasi dan Sampel	47
3.3.1. Populasi	47
3.3.2. Sampel	48
3.5. Teknik Pengumpulan Data	49
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
3.6.1. Uji Validitas	51
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	51
3.7. Teknik Analisis Data	52
3.7.1. Analisis Deskriptif.....	52
3.8. Uji Asumsi Klasik	54
3.8.1. Uji Normalitas	54
3.8.2. Uji Heteroskedastisitas	54
3.8.3. Uji Multikolinieritas	55
3.8.4. Analisis Regresi Linier Berganda	55
3.9. Pengujian Hipotesis.....	56
3.9.1. Uji Parsial (Uji t)	56
3.9.2. Uji Simultan (Uji F)	56
3.9.3. Koefisien Determinasi	57
BAB IV	58
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Hasil Penelitian	58
4.1.1 Profil Responden	58
4.1.2 Pengujian Kualitas Alat Ukur Penelitian	59
4.1.3 Analisis Deskriptif.....	61
4.1.4 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	73
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
4.2.1 Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Repurchase Buying</i> pada Aplikasi Shopee di Kota Bandung	92
4.2.2 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Repurchase Buying</i> pada Aplikasi Shopee di Kota Bandung	94
BAB V	96
KESIMPULAN DAN SARAN	96
5.1 Kesimpulan	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN.....	103

Lampiran 1: Kuisioner Penelitian.....	103
---------------------------------------	-----