

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Kegunaan Hasil Penelitian	11
1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian	12
1.5.1. Lokasi Penelitian.....	12
1.5.2. Waktu Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	13
2.1. Tinjauan Pustaka.....	13
2.1.1. Keterlibatan Konsumen.....	13
2.1.1.1. Pengertian Keterlibatan Konsumen	13
2.1.1.2. Jenis-Jenis Keterlibatan Konsumen	18
2.1.1.3. Indikator Keterlibatan Konsumen.....	20
2.1.2. Kredibilitas Sumber Informasi.....	23
2.1.2.1. Pengertian Kredibilitas Sumber Informasi.....	23
2.1.2.2. Indikator Kredibilitas Sumber Informasi	25
2.1.3. Kepuasan Konsumen.....	28
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	28

2.1.3.2.	Manfaat Kepuasan Konsumen	31
2.1.3.3.	Faktor-Faktor yang Menentukan Kepuasan Konsumen..	33
2.1.3.4.	Indikator Kepuasan Konsumen.....	33
2.1.4.	Keputusan Pembelian Ulang	37
2.1.4.1.	Pengertian Keputusan Pembelian Ulang.....	37
2.1.4.2.	Tahapan Keputusan Pembelian Ulang	38
2.1.4.3.	Faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian Ulang.....	41
2.1.4.4.	Indikator Keputusan Pembelian Ulang	42
2.2.	Hasil Penelitian Terdahulu.....	42
2.3.	Kerangka Pemikiran.....	47
2.4.	Hipotesis	51
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....		52
3.1.	Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	52
3.2.	Metode Penelitian	57
3.2.1.	Jenis Penelitian.....	57
3.2.2.	Operasionalisasi Variabel.....	57
3.2.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.2.3.1.	Jenis dan Sumber Data.....	61
3.2.3.2.	Populasi Sasaran	61
3.2.3.3.	Penentuan Sampel	62
3.2.3.4.	Metode Pengumpulan Data.....	63
3.2.3.5.	Skala Pengukuran.....	63
3.3.	Model Penelitian	64
3.4.	Teknik Analisis Data.....	65
3.4.1.	Analisis Deskriptif	65
3.4.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas	65
3.4.3.	Uji Hipotesis	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		71
4.1.	Hasil Penelitian.....	71
4.1.1.	Analisis Deskriptif Variabel.....	71

4.1.1.1.	Frekuensi Jawaban Variabel Keterlibatan Konsumen ..	73
4.1.1.2.	Frekuensi Jawaban Variabel Kredibilitas Sumber Informasi	76
4.1.1.3.	Frekuensi Jawaban Variabel Keputusan Pembelian Ulang.....	80
4.1.1.4.	Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Konsumen	84
4.1.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas	86
4.1.2.1.	Uji Validitas	87
4.1.2.2.	Uji Reliabilitas	88
4.1.3.	Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM).....	89
4.1.4.	Uji Hipotesis	99
4.1.5.	Pengujian Mediasi Model	102
4.2.	Pembahasan.....	102
4.2.1.	Pengaruh Keterlibatan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen	102
4.2.2.	Pengaruh Kredibilitas Sumber Informasi Terhadap Kepuasan Konsumen	105
4.2.3.	Pengaruh Keterlibatan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Ulang.....	107
4.2.4.	Pengaruh Kredibilitas Sumber Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Ulang	108
4.2.5.	Pengaruh Kepuasan Konsumen Dalam Memediasi Pengaruh Keterlibatan Konsumen dan Kredibilitas Sumber Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Ulang	110
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		112
5.1.	Simpulan.....	112
5.2.	Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA		116
RIWAYAT HIDUP		156

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Penduduk Kota Tasikmalaya Berdasarkan Kecamatan Tahun 2020-2022.....	2
1.2	Data Perkembangan Jumlah Konsumen Apotek Carmel Medika	4
2.1	<i>Low involvement, passive learning, High Involvement, and Active Learning</i>	17
2.2	Hasil Penelitian Terdahulu	43
3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	59
3.2	Nilai Loading Significant EFA Berdasarkan Jumlah Sampel	66
3.3	Kriteria <i>Goodness of Fit Index</i>	70
4.1	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator	72
4.2	Tanggapan Responden Atas Variabel Keterlibatan Konsumen	73
4.3	Klasifikasi Penilaian Variabel Keterlibatan Konsumen	76
4.4	Tanggapan Responden Atas Variabel Kredibilitas Sumber Informasi.....	77
4.5	Klasifikasi Penilaian Variabel Kredibilitas Sumber Informasi	79
4.6	Tanggapan Responden Atas Variabel Keputusan Pembelian Ulang	80
4.7	Klasifikasi Penilaian Variabel Keputusan Pembelian Ulang	83
4.8	Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Konsumen	84
4.9	Klasifikasi Penilaian Variabel Kepuasan Konsumen	86
4.10	Hasil Uji Validitas	87
4.11	Hasil Uji Reliabilitas	89
4.12	Hasil Uji Normalitas	92
4.13	Nilai Batas <i>Mahalanobis Distance</i>	93

4.14	Hasil Pengujian <i>Outliers</i>	94
4.15	Hasil <i>Degress of Freedom</i>	96
4.16	Menilai <i>Goodness of fit</i>	97
4.17	Uji Hipotesis	99

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.1	Perkembangan Penduduk Kecamatan Mangkubumi.....	3
1.2	Perkembangan Penjualan Produk Obat Apotek Carmel Medika.....	5
2.1	Faktor- faktor yang mempengaruhi keterlibatan konsumen.....	15
2.2	Model <i>Consumer Involvement</i>	20
2.3	<i>Customer Satisfaction Model</i>	30
2.4	Manfaat Kepuasan Konsumen.....	32
3.1	Apotek Carmel Medika Tasikmalaya.....	52
3.2	Struktur Staff Apotek Carmel Medika.....	53
3.3	Model Penelitian.....	64
4.1	Persamaan Struktural.....	91

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1	Kegiatan Penelitian	121
2	Kuesioner	122
3	Data Responden	127
4	Data Hasil Kuesioner	130
5	Evaluasi Atas Asumsi – Asumsi SEM.....	143
6	Evaluasi <i>Goodness of Fit</i>	148
7	Uji Validitas dan Reliabilitas	150
8	Estimate <i>Regression Weight</i>	151
9	Interpretasi dan Modifikasi Model.....	153
10	Pengujian Variabel Mediasi	155