

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERSETUJUAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi Misi Perusahaan	2
1.1.3 Budaya Kerja Perus.....	3
1.1.4 Produk dan Fasilitas NetHost	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	6
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Kegunaan Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	13
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	13
2.1.1 Pengertian Pemasaran	13
2.1.2 Pengertian Perusahaan	14
2.1.3 Perilaku Pelanggan	16
2.1.4 Minat Beli Kembali	21
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran	41
2.4 Hipotesis Penelitian	42

2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	46
2.5.1 Lokasi dan Objek Penelitian	46
2.5.2 Waktu dan Periode Penelitian	46
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Pengertian Penelitian	47
3.2 Jenis Penelitian	47
3.3 Variabel Operasional	48
3.3.1 Variabel	48
3.3.2 Skala Pengukuran dan Penelitian	54
3.4 Tahapan Penelitian	56
3.5 Populasi dan Sampel	57
3.5.1 Populasi	57
3.5.2 Sampel	57
3.5.3 Teknik Sampling	59
3.6 Pengumpulan Data	60
3.6.1 Sumer Data	60
3.6.2 Pengumpulan Data Berdasarkan Tekniknya	61
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	61
3.7.1 Validitas	61
3.7.2 Reliabilitas	64
3.8 Teknik Analisis Data	66
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif	66
3.8.2 <i>Method of Successive Interval</i> (MSI)	67
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda	68
3.9 Uji Asumsi Klasik Regresi Berganda	69
3.9.1 Uji Normalitas	69
3.9.2 Uji Multikolinieritas	70
3.9.3 Uji Heterokedastisitas	70
3.10 Pengujian Hipotesis	71
3.10.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	71
3.10.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T)	72
3.10.3 Koefisien Determinasi (R square)	74

BAB IV PEMBAHASAN	75
4.1 Karakteristik Responden	75
4.1.1 Daya Beli Pelanggan	75
4.1.2 Latar Belakang Pendidikan	76
4.1.3 Berlangganan Nethost	77
4.1.4 Melakukan Pembelian Minimal Dua Kali	77
4.2 Hasil Penelitian	78
4.2.1 Statistik Deskriptif	79
4.3 Uji Asumsi Klasik	89
4.3.1 Uji Normalitas	89
4.3.2 Uji Multikolinieritas	90
4.3.3 Uji Heterokedastisitas	91
4.4 Regresi Linier Berganda	92
4.4.1 Uji F	93
4.4.2 Uji T	93
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	103
5.1 Kesimpulan	103
5.2 Saran	103
5.3 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	104
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	