

## DAFTAR ISI

### LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
UCAPAN TERIMAKASIH .....	iii
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang</b> .....	1
<b>B. Pertanyaan Penelitian</b> .....	4
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	4
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	4
<b>E. Struktur Organisasi Skripsi</b> .....	5
<b>BAB II</b> .....	6
<b>A. <i>Postpurchase dissonance</i></b> .....	6
<b>1. Definisi <i>Postpurchase dissonance</i></b> .....	6
<b>2. Dimensi <i>Postpurchase dissonance</i></b> .....	7
<b>3. Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Postpurchase dissonance</i></b> .....	9
<b>B. Demografi</b> .....	10
<b>C. Penelitian Terdahulu</b> .....	16
<b>D. Kerangka Berpikir</b> .....	17
<b>E. Asumsi Penelitian</b> .....	19

<b>BAB III</b> .....	20
<b>A. Desain Penelitian</b> .....	20
<b>B. Lokasi Penelitian</b> .....	20
<b>C. Populasi dan Sampel</b> .....	20
<b>D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional</b> .....	21
<b>E. Teknik Pengumpulan Data</b> .....	21
<b>F. Instrumen Penelitian</b> .....	21
<b>G. Validitas dan Reliabilitas</b> .....	24
<b>H. Prosedur Penelitian</b> .....	27
<b>BAB IV</b> .....	29
<b>1. Hasil Penelitian Demografis Responden</b> .....	29
<b>2. Hasil Penelitian dan Pembahasan <i>Postpurchase dissonance</i> Berdasarkan Demografi</b> .....	30
<b>a. Gambaran umum <i>Postpurchase dissonance</i> Berdasarkan Usia</b> .....	30
<b>b. Gambaran umum <i>Postpurchase dissonance</i> Berdasarkan Jenis Kelamin</b> .....	31
<b>c. Gambaran umum <i>Postpurchase dissonance</i> Berdasarkan Pendidikan</b> .....	33
<b>d. Gambaran umum <i>Postpurchase dissonance</i> Berdasarkan Pendapatan</b> .....	34
<b>3. Keterbatasan Penelitian</b> .....	35
<b>BAB V</b> .....	36
<b>A. Kesimpulan</b> .....	36
<b>B. Implikasi</b> .....	36
<b>C. Rekomendasi</b> .....	36
<b>1. Bagi Perusahaan</b> .....	36
<b>2. Bagi Konsumen</b> .....	37
<b>3. Bagi Peneliti Selanjutnya</b> .....	37
<b>Daftar Pustaka</b> .....	38

**Lampiran**

**Riwayat Peneliti**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Instrumen <i>Postpurchase dissonance</i> .....	22
Tabel 3.2	Skoring Bobot Penilaian Pada Skala <i>Postpurchase Dissonance</i> .....	23
Tabel 3.3	Koefisien reliabilitas <i>Alpha Cronbach</i> .....	26
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen <i>Postpurchase Dissonance</i> .....	26
Tabel 3.5	<i>Blue Print</i> Instrumen <i>Postpurchase Dissonance</i> .....	27
Tabel 4.1	Gambaran Demografis Partisipan Penelitian .....	29
Tabel 4.2	Hasil Perhitungan Statistik dan Uji Beda PPD Berdasarkan Usia .....	30
Tabel 4.3	Hasil Perhitungan Statistik dan Uji Beda PPD Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
Tabel 4.4	Hasil Perhitungan Statistik dan Uji Beda PPD Berdasarkan Pendidikan .....	33
Tabel 4.5	Hasil Perhitungan Statistik dan Uji Beda PPD Berdasarkan Pendapatan .....	34

## Daftar Gambar

Gambar 2.1	Gambar Kerangka Penelitian .....	19
------------	----------------------------------	----

## Daftar Lampiran

Lampiran 1	SK Pembimbing Skripsi
Lampiran 2	Kartu Bimbingan Skripsi
Lampiran 3	Surat ijin pengambilan data
Lampiran 4	Surat Pernyataan <i>Expert Judgement</i>
Lampiran 5	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 6	Skor mentah <i>Postpurchase Dissonance</i>
Lampiran 7	Hasil Uji Beda Skor PPD berdasarkan Usia
Lampiran 8	Hasil Uji Beda Skor PPD berdasarkan Jenis Kelamin
Lampiran 9	Hasil Uji Beda Skor PPD berdasarkan Pendidikan
Lampiran 10	Hasil Uji Beda Skor PPD berdasarkan Pendapatan