

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	viii
Pendahuluan .....	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan .....	1
1.2 Identifikasi Masalah/Fokus Penelitian .....	7
1.2.1 Waktu dan tempat penelitian .....	7
1.2.2 Penelitian Terdahulu .....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	11
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Signifikansi Penelitian .....	12
Tinjauan Pustaka .....	14
2.1 Tinjauan Pustaka/Kerangka Teoritis .....	14
2.1.1 Komunikasi .....	14
2.1.3 Komunikasi Pemasaran .....	20
2.1.4 Sikap .....	21
2.1.5 Perilaku Konsumen .....	26
2.1.6 Disonansi Kognitif .....	28
2.1.7 Evaluasi .....	39
2.1.9 Loyalitas .....	43
2.1.10 Tahap Perkembangan Manusia .....	50
2.1.11 Tahap Perkembangan Remaja Akhir, Dewasa Awal Dan Dewasa Madya .....	53
2.2 Kerangka Berpikir .....	54
Metodologi Penelitian .....	58
3.1 Paradigma Atau Perspektif Penelitian .....	58
3.2 Metode Penelitian .....	59
3.3 Sumber Dan Pengambilan Data .....	61
3.3.1 Populasi Dan Sampel .....	62
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	65
3.4 Unit Analisis .....	67
3.5 Operasionalisasi Variabel .....	67
3.5.1 Definisi Operasional Variabel Disonansi Kognitif (X) .....	68

3.5.2	Definisi Operasional Variabel Evaluasi (Y) .....	69
3.5.3	Definisi Operasional Variabel Loyalitas (Z).....	70
3.5.4	Operasionalisasi Variabel.....	70
3.6	Validitas dan Reliabilitas Penelitian .....	72
3.6.1	Uji Validitas .....	74
3.6.1.1	Skala Variabel Disonansi Kognitif (X) .....	74
3.6.1.2	Skala Variabel Intervening Evaluasi (Y) .....	77
3.6.1.3	Skala Variabel Loyalitas (Z) .....	78
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	80
3.7	Statistik Uji Dan Hipotesis Uji .....	81
3.7.1	Statistik Uji.....	81
3.7.2	Hipotesis Uji.....	82
3.8	Analisis Data .....	83
3.8.1	Analisa Data .....	83
3.8.2	Prosedur Penelitian.....	88
	Analisa Penelitian.....	90
4.2	Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	95
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Kriteria Melakukan Pembelian <i>Online</i> .....	96
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	97
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	97
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	98
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	99
4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	100
4.3	Analisa Deskriptif .....	100
4.3.1	Kategori Skor Disonansi Kognitif .....	102
4.3.2	Kategori Skor Loyalitas .....	103
4.3.3	Kategori Skor Evaluasi .....	105
4.4	Hasil Penelitian Pengaruh Disonansi Kognitif Terhadap Loyalitas Dengan Evaluasi Sebagai Variabel Intervening.....	107
4.4.1	Hasil Analisis Hipotesis Penelitian .....	107
4.4.2	Analisa Pengaruh Antar Sub Variabel X (Emosional, Kebijakan Pembelian, Perhatian Setelah Transaksi) Terhadap Z ( <i>No Loyalty, Spurious Loyalty, Latent Loyalty, Loyalty</i> ) .....	113

4.4.3..... Analisa Pengaruh Antar Sub Variabel X (Emosional, Kebijakan Pembelian, Perhatian Setelah Transaksi) Terhadap Y (Puas, Tidak Puas)..	124
4.4.3. Analisa Pengaruh Antar Sub Variabel Y (Puas, Tidak Puas) Terhadap Z ( <i>No Loyalty, Spurious Loyalty, Latent Loyalty, Loyalty</i> ).....	133
4.5 Pembahasan.....	141
Simpulan Penelitian .....	146
5.2. Saran.....	147
Lampiran A Kuesioner Disonansi Kognitif .....	A1
Lampiran B Kuesioner Evaluasi .....	B1
Lampiran C Kuesioner Loyalitas .....	C1
Lampiran D Validitas Disonansi Kognitif, Evaluasi, Loyalitas.....	D1
Lampiran E Pengujian Reliabilitas.....	E1
Lampiran F Pengujian Normalitas .....	F1
Lampiran G Pengujian Linearitas .....	G1
Lampiran H Analisa Disonansi Kognitif Terhadap Loyalitas.....	H1
Lampiran I Analisa Disonansi Kognitif Terhadap Evaluasi .....	I1
Lampiran J Analisa Evaluasi Terhadap Loyalitas.....	J1



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 : Bobot Nilai Skala Likert .....	66
Tabel 3. 2 : Operasionalisasi Variabel.....	70
Tabel 3. 3 : Hasil Uji Instrumen Skala Disonansi Kognitif .....	74
Tabel 3. 4 : Hasil Perhitungan Uji Skala Disonansi Kognitif .....	75
Tabel 3. 5 : Penyebaran Skala Disonansi Kognitif .....	76
Tabel 3. 6 : Hasil Uji Instrumen Skala Evaluasi.....	77
Tabel 3. 7 : Hasil Perhitungan Uji Instrumen Skala Evaluasi.....	77
Tabel 3. 8 : Penyebaran Skala Evaluasi.....	78
Tabel 3. 9 : Hasil Uji Instrumen Skala Loyalitas.....	78
Tabel 3. 10 : Hasil Perhitungan Uji Skala Loyalitas.....	79
Tabel 3. 11 : Uji Normalitas .....	91
Tabel 3. 12 : Plot Uji Normalitas .....	92
Tabel 3. 13 : Uji Linearitas Disonansi Kognitif Terhadap Loyalitas .....	93
Tabel 3. 14 : Uji Linearitas Disonansi Kognitif Terhadap Evaluasi .....	93
Tabel 3. 15 : Uji Linearitas Evaluasi Terhadap Loyalitas.....	94
Tabel 4. 1 : Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan Penelitian.....	96
Tabel 4. 2 : Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	97
Tabel 4. 3 : Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	97
Tabel 4. 4 : Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	98
Tabel 4. 5 : Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	99
Tabel 4. 6 : Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	100
Tabel 4. 7 : Analisa Deskriptif Disonansi Kognitif, Evaluasi, dan Loyalitas.....	101
Tabel 4. 8 : Tabel kategorisasi Skor Variabel Disonansi Kognitif.....	102
Tabel 4. 9 : Tabel Deskriptif Dimensi Disonansi Kognitif .....	102
Tabel 4. 10 : Tabel Kategorisasi Skor Variabel Dimensi Kognitif .....	103
Tabel 4. 11 : Tabel Kategorisasi Skor Variabel Loyalitas .....	104
Tabel 4. 12 : Tabel Deskriptif Dimensi Loyalitas .....	104
Tabel 4. 13 : Tabel Kategorisasi Skor Dimensi Loyalitas .....	105
Tabel 4. 14 : Tabel Kategorisasi Skor Variabel Evaluasi .....	106
Tabel 4. 15 : Tabel Deskriptif Dimensi Evaluasi.....	106
Tabel 4. 16 : Tabel Kategorisasi Distribusi Skor Dimensi Evaluasi .....	107
Tabel 4. 17 : Analisa Besaran Pengaruh Langsung Disonansi Kognitif Terhadap Loyalitas .....	108
Tabel 4. 18 : Analisa Pengaruh Langsung Disonansi Kognitif Terhadap Loyalitas .....	109
Tabel 4. 19 : Analisa Bersaran Pengaruh Tidak Langsung Disonansi Kognitif Terhadap Evaluasi.....	110
Tabel 4. 20 : Analisa Pengaruh Tidak Langsung Disonansi Kognitif Terhadap Evaluasi .....	110
Tabel 4. 21 : Analisa Besaran Pengaruh Tidak Langsung Evaluasi Terhadap Loyalitas .....	111
Tabel 4. 22 : Analisa Pengaruh Evaluasi Terhadap Loyalitas .....	111
Tabel 4. 23 : Analisa Besaran Pengaruh Simultan Emosional Terhadap Dimensi Variabel Loyalitas .....	113

Tabel 4. 24 : Analisa Pengaruh Simultan Dimensi Emosional Terhadap Dimensi Variabel Loyalitas .....	114
Tabel 4. 25 : Analisa Besaran Pengaruh Parsial Emosional Terhadap No Loyalty, Spurious Loyalty, Latent Loyalty dan Loyalty .....	114
Tabel 4. 26: Analisa Pengaruh Parsial Emosional terhadap No Loyalty, Spurious Loyalty, Latent Loyalty dan Loyalty .....	115
Tabel 4. 27 : Analisa Besaran Pengaruh Simultan Kebijakan Pembelian Terhadap Dimensi Variabel Loyalitas.....	117
Tabel 4. 28 : Analisa Besaran Pengaruh Simultan Kebijakan Pembelian Dengan Dimensi Variabel Loyalitas.....	117
Tabel 4. 29 : Analisa Besaran Pengaruh Parsial Keputusan Pembelian Terhadap No Loyalty, Spurious Loyalty, Latent Loyalty, dan Loyalty.....	118
Tabel 4. 30 : Analisa Pengaruh Parsial Kebijakan Pembelian Terhadap No Loyalty, Spurious Loyalty, Latent Loyalty dan Loyalty .....	118
Tabel 4. 31 : Analisa Besaran Pengaruh Simultan Perhatian Setelah Transaksi Terhadap Dimensi Variabel Loyalitas.....	120
Tabel 4. 32 : Analisa Pengaruh Simultan Perhatian Setelah Transaksi Terhadap Dimensi Variabel Loyalitas .....	121
Tabel 4. 33 : Analisa Besaran Pengaruh Parsial Perhatian Setelah Transaksi Terhadap No-Loyalty, Spurious Loyalty, Latent Loyalty, dan Loyalty.....	121
Tabel 4. 34 : Analisa Pengaruh Parsial Perhatian Setelah Transaksi Terhadap Non-Loyalty, Spurious Loyalty, Latent Loyalty, Loyalty .....	122
Tabel 4. 35 : Analisa Besaran Pengaruh Simultan Emosional Terhadap Dimensi Variabel Evaluasi.....	124
Tabel 4. 36 : Analisa Pengaruh Simultan Emosional Terhadap Dimensi Variabel Evaluasi .....	125
Tabel 4. 37 : Analisa Pengaruh Parsial Emosional Terhadap Puas dan Tidak Puas .....	126
Tabel 4. 38 : Analisa Pengaruh Parsial Emosional Terhadap Puas dan Tidak Puas .....	126
Tabel 4. 39 : Analisa Besaran Pengaruh Simultan Kebijakan Pembelian Terhadap Dimensi Variabel Evaluasi .....	127
Tabel 4. 40 : Analisa Pengaruh Simultan Kebijakan Pembelian Terhadap Dimensi Variabel Evaluasi .....	128
Tabel 4. 41 : Analisa Pengaruh Parsial Kebijakan Pembelian Terhadap Puas dan Tidak Puas .....	128
Tabel 4. 42 : Analisa Pengaruh Parsial Kebijakan Pembelian Terhadap Puas dan Tidak Puas .....	129
Tabel 4. 43 : Analisa Besaran Pengaruh Simultan Perhatian Setelah Transaksi Terhadap Dimensi Variabel Evaluasi.....	130
Tabel 4. 44 : Analisa Pengaruh Simultan Perhatian Setelah Transaksi Terhadap Dimensi Variabel Evaluasi .....	130
Tabel 4. 45 : Analisa Besaran Pengaruh Parsial Perhatian Setelah Transaksi Terhadap Puas dan Tidak Puas .....	131
Tabel 4. 46 : Analisa Pengaruh Parsial Perhatian Setelah Transaksi Terhadap Puas dan Tidak Puas .....	131
Tabel 4. 47 : Analisa Besaran Pengaruh Simultan Puas Terhadap Dimensi Variabel Loyalitas .....	134
Tabel 4. 48 : Analisa Pengaruh Simultan Puas Terhadap Dimensi Variabel Loyalitas ...	134

Tabel 4. 49 : Analisa Besaran Pengaruh Parsial Puas Terhadap No Loyalty, Spurious Loyalty, Latent Loyalty, dan Loyalty .....	135
Tabel 4. 50 : Analisa Pengaruh Parsial Puas Terhadap No Loyalty, Spurious Loyalty, Latent Loyalty, dan Loyalty .....	135
Tabel 4. 51 : Analisa Besaran Pengaruh Simultan Tidak Puas Terhadap Dimensi Variabel Loyalitas .....	137
Tabel 4. 52 : Analisa Pengaruh Simultan Tidak Puas Terhadap Dimensi Variabel Loyalitas .....	138
Tabel 4. 53 : Analisa Besaran Pengaruh Parsial Tidak Puas Terhadap No Loyalty, Spurious Loyalty, Latent Loyalty, dan Loyalty .....	138
Tabel 4. 54 : Analisa Pengaruh Parsial Tidak Puas Terhadap No Loyalty, Spurious Loyalty, Latent Loyalty, dan Loyalty .....	139

