

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	2
1.3 Perumusan Masalah .....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.6 Ruang Lingkup Penelitian .....	12
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian .....	15
2.1.1 Pemasaran.....	15
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	15
2.1.3 Pemasaran Jasa .....	16
2.1.4 Perilaku Konsumen .....	16
2.1.5 <i>Service Quality</i> .....	16
2.1.6 <i>Trust</i> .....	20
2.1.7 <i>Repurchase Intention</i> .....	20
2.1.8 Hubungan Antara <i>Service Quality</i> dengan <i>Repurchase Intention</i> .....	20
2.1.9 Hubungan Antara <i>Trust</i> dengan <i>Repurchase Intention</i> .....	21
2.1.10 Penelitian Terdahulu.....	22
2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	26
2.3 Hipotesis Penelitian.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Operasionalisasi Variabel .....	28
3.3 Tahapan Penelitian .....	32
3.4 Populasi dan Sampel.....	34
3.4.1 Populasi .....	34
3.4.2 Sampel .....	34
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	35

3.5.1	Data Primer.....	35
3.5.2	Data Sekunder .....	35
<b>3.6</b>	<b>Uji Validitas dan Reliabilitas .....</b>	<b>36</b>
3.6.1	Uji Validitas.....	36
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	38
<b>3.7</b>	<b>Teknik Analisis.....</b>	<b>40</b>
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	40
3.7.2	Transformasi Data Ordinal Menjadi Interval .....	43
3.7.3	Uji Asumsi Klasik .....	43
3.7.4	Analisis Regresi.....	45
3.7.5	Pengujian Hipotesis .....	46
<b>BAB IV</b>	<b>.....</b>	<b>49</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	<b>.....</b>	<b>49</b>
<b>4.1.</b>	<b>Karakteristik Responden .....</b>	<b>49</b>
4.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
4.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan .....	50
4.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	50
4.1.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Jajan Per Bulan .....	51
<b>4.2.</b>	<b>Hasil Penelitian.....</b>	<b>52</b>
4.2.1.	Hasil Analisis Deskriptif.....	53
4.2.2.	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	64
4.2.3.	Hasil Uji Hipotesis.....	67
<b>4.3.</b>	<b>Pembahasan .....</b>	<b>74</b>
4.3.1.	Service Quality .....	74
4.3.2.	Trust.....	75
4.3.3.	Repurchase Intention .....	75
4.3.4.	Pengaruh Service Quality Terhadap Repurchase Intention .....	76
4.3.5.	Pengaruh Trust Terhadap Repurchase Intention.....	77
<b>BAB V</b>	<b>.....</b>	<b>79</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>.....</b>	<b>79</b>
<b>5.1.</b>	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>79</b>
5.1.1.	Service Quality .....	79
5.1.2.	Trust.....	79
5.1.3.	Repurchase Intention .....	79
5.1.4.	Pengaruh Service Quality Terhadap Repurchase Intention .....	79
5.1.5.	Pengaruh Trust Terhadap Repurchase Intention.....	80
<b>5.2.</b>	<b>Saran .....</b>	<b>80</b>
5.2.1.	Saran Akademis .....	80
5.2.2.	Saran Praktis .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>90</b>