

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Singkat Sinar Cahaya Kopi.....	1
1.1.2 Visi dan Misi.....	1
1.1.3 Struktur Organisasi	2
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Batasan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Kegunaan Penelitian.....	10
1.6.1 Kegunaan Teoritis.....	10
1.6.2 Kegunaan Praktis	11
1.6.3 Waktu dan periode penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Rangkuman Teori	12
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2 Variasi Produk	14
2.1.3 Kepuasan Konsumen	15
2.1.4 Minat Beli Ulang	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.2.1 Jurnal Nasional	23
2.2.2 Jurnal Internasional.....	25
2.2.3 Skripsi	27

2.3 Hubungan Antar Variabel	43
2.4 Kerangka Penelitian	43
2.5 Hipotesis Penelitian	44
2.6 Ruang Lingkup Penelitian	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Jenis Penelitian	46
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	46
3.2.1 Operasional Variabel	46
3.2.2 Skala Pengukuran	51
3.3 Populasi dan Sampel	51
3.3.1 Populasi.....	51
3.3.2 Sampel	52
3.4 Teknik Pengumpulan Data	53
3.4.1 Jenis Data Diperlukan.....	53
3.4.2 Sumber Data	54
3.5 Uji Validitas dan Reabilitas.....	55
3.5.1 Uji Validitas.....	55
3.5.2 Uji Reabilitas	56
3.6 Teknik Analisis Data	56
3.6.1 Analisis Deskriptif	57
3.6.2 Analisis Kuantitatif.....	58
3.6.3 Uji Hipotesis	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
4.1 Pengumpulan Data	63
4.2 Karakteristik Responden	63
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Lahir	64
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	65
4.3 Hasil Penelitian.....	65
4.3.1 Analisis Deskriptif	66
4.3.2 <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	84
4.4 Hasil Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>).....	84
4.5 Pengukuran Struktural (<i>Inner Model</i>)	89
4.5.1 Evaluasi Pengukuran Struktural.....	90

4.5.2 <i>Predictive Relevance</i>	92
4.5.3 Uji Hipotesis	92
4.6 Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	96
BAB V.....	106
KESIMPULAN DAN SARAN	106
5.1 Kesimpulan.....	106
5.2 Saran.....	108
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	108
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	110
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN.....	114