

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Perumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Kegunaan Penelitian.....	13
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	14
1.7 Sistematika Penyusunan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 Pemasaran	16
2.1.2 Kualitas Produk.....	17
2.1.3 Kualitas Layanan.....	19
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	20
2.1.5 Minat Beli Ulang.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Hubungan Antar Variabel	32

2.4 Kerangka Konsep Penelitian	35
2.5 Hipotesis Penelitian.....	36
2.6 Ruang Lingkup.....	36
BAB II METODE PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Vriabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	39
3.2.1 Variabel Operasional.....	39
3.2.2 Skala Pengukuran.....	43
3.3 Tahapan Penelitian	44
3.4 Populasi dan Sampel	46
3.4.1 Populasi	46
3.4.2 Sampel.....	47
3.5 Pengumpulan Data	48
3.6 Uji Validasi dan Reliabilitas	49
3.6.1 Uji Validasi	49
3.6.2 Uji Reliabilitas	54
3.7 Analisis Deskriptif	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Pengumpulan Data	63
4.2 Karakteristik Responden	63
4.2.1 Karakteristik Jenis Kelamin	63
4.2.2 Karakteristik Usia.....	64
4.2.3 Karakteristik Status	65
4.3 Hasil Penelitian	65
4.3.1 Analisis Deskriptif	66
4.3.2 Hasil Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>).....	79
4.3.3 Pengukuran Struktural Model (<i>Inner Model</i>).....	84
4.3.4 <i>Predictive Relevance</i>	86

4.3.5 Uji Hipotesis	87
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	90
BAB V PENUTUP.....	100
5.1 Kesimpulan	100
5.2 Saran.....	102
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	102
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	103
DAFTAR PUSTALA.....	104
LAMPIRAN.....	107