

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Profil Objek Penelitian .....</b>	<b>1</b>
1.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.2 Visi dan Misi .....	3
<b>1.2 Latar Belakang.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Rumusan Masalah .....</b>	<b>13</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>13</b>
<b>1.5 Kegunaan Penelitian.....</b>	<b>14</b>
<b>1.6 Ruang Lingkup Penelitian .....</b>	<b>14</b>
<b>1.7 Sistematika Penulisan .....</b>	<b>15</b>
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR.....</b>	<b>16</b>
<b>2.1 Landasan Teori.....</b>	<b>16</b>
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	16
2.1.2 <i>Stimulus Organism Response (Grand Theory)</i> .....	17
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	18
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	18
2.1.5 Kepuasan Pelanggan .....	19
2.1.6 Minat Beli Ulang.....	20
2.1.7 Dimensi Minat Beli Ulang .....	21
<b>2.2 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>22</b>
<b>2.3 Kerangka Berpikir .....</b>	<b>30</b>

2.3.1	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Terhadap Kepuasan Pelanggan....	30
2.3.2	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Terhadap Minat Beli Ulang .....	30
2.3.3	Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Terhadap Minat Beli Ulang .....	30
2.3.4	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Pelanggan .....	30
<b>2.4</b>	<b>Hipotesis Penelitian.....</b>	<b>31</b>
<b>2.5</b>	<b>Ruang Lingkup Penelitian .....</b>	<b>32</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>33</b>
<b>3.1</b>	<b>Jenis Penelitian.....</b>	<b>33</b>
<b>3.2</b>	<b>Operasional Variabel dan Skala Pengukuran .....</b>	<b>34</b>
3.2.1	Operasional Variabel .....	34
3.2.2	Skala Pengukuran.....	36
<b>3.3</b>	<b>Tahapan Penelitian.....</b>	<b>37</b>
<b>3.4</b>	<b>Populasi dan Sampel.....</b>	<b>38</b>
3.4.1	Populasi .....	38
3.4.2	Sampel .....	38
<b>3.5</b>	<b>Data yang Diperlukan dan Teknik Pengumpulannya .....</b>	<b>39</b>
3.5.1	Sumber Data.....	40
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data .....	40
<b>3.6</b>	<b>Uji Validitas dan Reliabilitas.....</b>	<b>40</b>
3.6.1	Uji Validitas.....	40
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	42
<b>3.7</b>	<b>Teknik Analisis Data .....</b>	<b>43</b>
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	43
3.7.2	<i>Structural Equation Modelling-Partial Least Square (SEM-PLS)</i> .....	45
3.7.3	Pembuatan Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	46
3.7.4	Model Pengukuran Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	47
<b>BAB IV .....</b>		<b>51</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>51</b>
<b>4.1</b>	<b>Karakteristik Responden.....</b>	<b>51</b>
4.1.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
4.1.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	52
4.1.3	Karakteristik Responden berdasarkan Profesi.....	52
<b>4.2</b>	<b>Hasil Penelitian .....</b>	<b>53</b>

4.2.1 Analisis Deskriptif .....	53
4.2.2 <i>Structural Equation Modelling-Partial Least Square (SEM-PLS)</i> .....	61
4.2.3 Hasil Pengukuran Model ( <i>Outer Model</i> ) .....	61
4.2.4 Hasil Pengukuran Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	65
<b>4.3 Pengujian Hipotesis .....</b>	<b>69</b>
<b>4.4 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....</b>	<b>71</b>
4.4.1 Kualitas Pelayanan pada Yoga Nature Class Podomoro .....	71
4.4.2 Kepuasan Pelanggan pada Yoga Nature Class Podomoro .....	72
4.4.3 Minat Beli Ulang pada Yoga Nature Class Podomoro.....	73
4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Yoga Nature Class Podomoro .....	74
4.4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Yoga Nature Class Podomoro .....	74
4.4.6 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang .....	75
4.4.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang dimediasi Kepuasan Pelanggan .....	76
<b>BAB V .....</b>	<b>78</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>78</b>
5.2 Kesimpulan .....	78
5.3 Saran Penelitian.....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>81</b>
<b>Lampiran 1 Pra Survei Penelitian.....</b>	<b>88</b>
<b>Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....</b>	<b>91</b>
<b>Lampiran 4 Hasil Uji SPSS Versi 29.....</b>	<b>95</b>
<b>Lampiran 5 Uji Data SmartPLS Versi 4.0.....</b>	<b>98</b>
<b>Lampiran 6 Hasil Pengukuran Model .....</b>	<b>99</b>
<b>Lampiran 8 Pengujian Hipotesis .....</b>	<b>102</b>
<b>Lampiran 9 Tabulasi 100 Responden .....</b>	<b>103</b>