

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.5. Tinjauan Pustaka.....	10
1.5.1 Tinjauan Empirik	10
1.5.2 Tinjauan Teoritik	20
1.5.2.1 Definisi Harga.....	20
1.5.2.2 Definisi Kualitas Pelayanan.....	24
1.5.2.3 Definisi Kepuasan Pelanggan	26
1.5.2.4 Definisi Minat Pembelian Ulang	28
1.6. Hipotesis	31
1.7. Hubungan Antar Variabel.....	32
1.8. Definisi Konsep dan Definisi Operasional	35
1.8.1 Definisi Konsep	35
1.8.2 Definisi Operasional	36
1.9. Kerangka Pemikiran.....	40
1.10 Metode Penelitian.....	41
1.10.1 Tipe Penelitian	41
1.10.2 Populasi dan Sampel.....	41
1.10.3 Sumber Data.....	43
1.10.4 Teknik Pengumpulan Data.....	43
1.10.5 Skala Pengukuran.....	43
1.10.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	44
1.10.7 Uji Asumsi Klasik.....	46
1.10.8 Uji Normalitas.....	47
1.10.9 Teknik Analisis Data.....	47
1.10.10 Uji Hipotesis	49
1.10.11 Uji Sobel	50
BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan	51
2.2 Struktur Organisasi	51
2.3 Deskripsi Jabatan	53
2.4 Aspek Kegiatan Perusahaan.....	54

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	
3.1. Profil dan Karakteristik Responden	62
3.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
3.1.2 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
3.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	65
3.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	65
3.2.1 Hasil Uji Validitas	65
3.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	66
3.3. Analisis Deskriptif	67
3.3.1 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Harga	68
3.3.2 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	86
3.3.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	99
3.3.4 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Minat Pembelian Ulang ..	100
3.4. Uji Asumsi Klasik	107
3.5. Analisis Jalur	108
3.6. Pembahasan	101
3.6.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	102
3.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	103
3.6.3 Pengaruh Harga Terhadap Minat Pembelian Ulang	104
3.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian	104
3.6.5 Pengaruh Kepuasan Terhadap Minat Pembelian Ulang	105
 BAB IV PENUTUP	
4.1. Kesimpulan	106
4.2. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	111