

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Pembahasan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	8
1. Minat Beli Ulang	8
2. Kualitas Pelayanan	10
3. <i>Word Of Mouth</i>	12
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Hubungan Antar Variabel	16
D. Kerangka Konseptual	18
E. Hipotesis Penelitian	19

BAB III METODE PENELITIAN

A. Populasi	20
B. Sampel dan Teknik Sampling	20
C. Jenis dan Sumber Data Penelitian	21
D. Prosedur Pengambilan Data	22
E. Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	23
1. Identifikasi Variabel Penelitian	23
2. Definisi Operasional Variabel Penelitian	23
F. Teknik Analisis Data	27
G. Uji Instrumen Penelitian	32

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	37
1. Analisis Deskripsi	37
2. Analisis Kuantitatif	45
B. Pembahasan	49

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	52
B. Saran	52

DAFTAR PUSTAKA	54
----------------------	----

LAMPIRAN	55
----------------	----

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 Kerangka Konseptual	18
--------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

TABEL 3.1 Definisi Operasional Variabel	25
TABEL 3.2 Hasil Uji Validitas	33
TABEL 3.3 Hasil Uji Reliabilitas	35
TABEL 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
TABEL 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
TABEL 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status/Pekerjaan.	40
TABEL 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	41
TABEL 4.5 Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	42
TABEL 4.6 Analisis Deskripsi Variabel <i>Word Of Mouth</i>	43
TABEL 4.7 Analisis Deskripsi Variabel Minat Beli Ulang.....	44
TABEL 4.8 Analisis Regresi Linier Berganda	48

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuisisioner	56
LAMPIRAN 2 Rekap Data Uji Instrumen	59
LAMPIRAN 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	62
LAMPIRAN 4 Rekap Data Karakteristik Responden	67
LAMPIRAN 5 Hasil Analisis Deskriptif Terhadap Data Responden	72
LAMPIRAN 6 Rekap Data Penelitian	76
LAMPIRAN 7 Hasil Analisis Deskriptif Terhadap Data Penelitian	80
LAMPIRAN 8 Hasil Analisis Kuantitatif	81