

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR LAMPIRAN	vii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori	8
1. Kualitas Pelayanan	8
a. Konsep Kualitas Pelayanan	8
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	9
2. Kepuasan Konsumen	10
a. Pengertian Kepuasan Konsumen	10
b. Konsep Kepuasan Konsumen	11
c. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	12
3. Minat Beli Ulang	14
a. Pengertian Minat Beli	14
b. Dimensi Minat Beli Ulang	15
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Kerangka Pemikiran	18
D. Hipotesis	19

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	20
B. Objek Penelitian	20
C. Populasi dan Sampel	20
1. Populasi	20
2. Sampel	21
3. Teknik Pengambilan Sampel	21
D. Jenis Dan Sumber Data	22
E. Teknik Pengumpulan Data	22
F. Definisi Operasional Variabel	22
1. Kualitas Pelayanan	23
2. Kepuasan Konsumen	24

3. Minat Beli Ulang	25
G. Skala Pengukuran Variabel	26
H. Uji Instrumen	27
1. Uji Validitas	27
2. Uji Reliabilitas	28
I. Teknik Analisis Data	29

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden	35
1. Jenis Kelamin Responden.....	35
2. Usia.....	36
3. Pekerjaan Responden.....	36
4. Frekuensi Pembelian.....	37
B. Deskripsi Variabel Penelitian.....	38
1. Kualitas Pelayanan	39
2. Kepuasan Konsumen	40
3. Variabel Minat Beli Ulang	41
C. Analisa Kuantitatif.....	42
D. Uji Hipotesis	44
E. Pembahasan.....	47

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	51
B. Saran.....	51

DAFTAR PUSTAKA	53
-----------------------------	-----------

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

DAFTAR TABEL

2.1 Perbandingan Penelitian	18
4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	36
4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	37
4.5 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	39
4.6 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	40
4.7 Penilaian Responden Terhadap Minat Beli Ulang	41
4.8 Hasil Uji Analisis Regresi 1	42
4.9 Hasil Uji Analisis Regresi 2	43

DAFTAR GAMBAR

2.1 Konsep Kepuasan Konsumen	10
2.2 Kerangka Pemikiran	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Kuesioner	55
Lampiran 2 : Rekapitulasi Data Hasil Jawaban 30 Responden	61
Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	62
Lampiran 4 : Rekapitulasi Data Hasil Jawaban 100 responden	68
Lampiran 5 : Frekuensi Karakteristik Responden	72
Lampiran 6 : Pengujian Hipotesis Pertama	74
Lampiran 7 : Pengujian Hipotesis Kedua	76