

## DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Tinjauan Pustaka.....	10
1.5.1 Tinjauan Empiris .....	10
1.5.2 Tinjauan Teoritis.....	18
1.5.2.1 Kualitas Produk .....	18
1.5.2.2 Kepuasan Pelanggan.....	22
1.5.2.3 Minat Pembekian Ulang .....	26
1.5.2.4 Konsep Yang Menghubungkan Antar Variabel .....	30
1.6 Kerangka Konseptual .....	32
1.7 Defenisi Konsep Dan Operasional .....	33
1.7.1 Defenisi Konsep .....	33
1.7.2 Definisi operasional .....	34
1.9 Metodologi Penelitian.....	38
1.9.1 Tipe Penelitian .....	38
1.9.2 Objek Penelitian .....	38
1.9.3 Populasi Dan Sempel.....	38
1.9.4 Teknik Sempelting.....	39
1.9.5 Sumber Data .....	40

1.9.6	Metode Pengumpulan Data.....	41
1.9.7	Skala Pengukuran .....	41
1.9.8	pengukuran Instrumen .....	42
1.9.8.1	Uji Validitas.....	37
1.9.8.1	Uji reabilitas .....	38
1.9.8.2	Uji Asumsi Klasik. ....	38
1.9.9.1	tidak terjadi gejala multikolinearitas.....	38
1.9.9.2	Asumsi Kenormalan.....	39
1.9.9.3	Heteroskedastisitas .....	39
1.9.10	Teknik Analisis Data .....	44
1.9.10.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	39
1.9.10.2	Analisis Statistik Inferensial.....	40
1.9.10.3	Analisis Jalur (path Analysis).....	45
1.9.11.	Uji Sobel.....	47
1.9.11.1	Uji Parsial (Uji t).....	48
BAB II PROFIL PERUSAHAAN.....		50
2.1	Sejarah Perusahaan.....	50
2.2	bentuk perusahaan.....	52
2.4	visi,misi dan tata nilai perusahaan.....	56
2.5	struktur organisasi .....	57
Bab III HASIL DAN PEMBAHASAN .....		60
3.1	Karakteristik Responden.....	60
3.1.1	Usia Responden .....	60
3.1.3.	Pendidikan Terakhir.....	62
3.1.5	Pengeluaran Bulanan.....	62

3.3.1	Pengeluaran Respon Denberdasarkan Bulanan.....	63
3.2	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	64
3.2.1.	Uji Validitas.....	63
3.2.2	Uji Validitas.....	64
3.3.	Data dan Analisis.....	65
3.3.1.	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	66
3.3.2.	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	75
3.3.3.	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Minat Pembelian Ulang ...	81
3.4.	Analisis Statistik Inferensial.....	87
3.4.1	Uji Asumsi Klasik.....	87
3.4.2	Uji Normalitas .....	87
3.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	88
3.5	Path Analysis dan Uji t.....	89
3.5.1.	Pengujian Hipotesis 1 .....	90
3.5.2.	Pengujian Hipotesis 2.....	93
3.5.3.	Pengujian Hipotesis 3.....	95
3.6.	Uji Sobel.....	98
3.7.	Pembahasan.....	99
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....		106
4.1	Kesimpulan Dan Saran.....	106
4.2	Saran .....	108