

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	ii
HALAMAN PERETUJUAN.....	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teoritis.....	7
1. Minat Beli Ulang.....	7
2. Kepuasan Pelanggan	11
3. Citra Perusahaan.....	18
4. Kualitas Pelayanan	23
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Konseptual.....	30
D. Hubungan Antar Variabel	31
E. Hipotesis Penelitian	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian.....	36
B. Obyek dan Waktu Penelitian	36
C. Populasi.....	37
D. Sampel dan Teknik Sampling	38
E. Jenis Data Penelitian	39
F. Prosedur Pengambilan Data	39
G. Klasifikasi Variabel Penelitian	40
H. Definisi operasional variabel	41
I. Uji Instrumen	43
J. Teknik Analisis Data.....	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	53
1. Analisis Deskriptif	53

2.	Analisis Kuantitatif	59
B.	Pembahasan.....	63
1.	Pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat pembelian ulang	63
2.	Pengaruh citra perusahaan terhadap minat pembelian ulang	64
3.	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat pembelian ulang	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
A.	Kesimpulan	67
B.	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		68
LAMPIRAN.....		70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	29
Tabel 2. Jadwal Penelitian September 2020-Januari 2021.....	37
Tabel 3. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	41
Tabel 4. Uji Validitas Variabel Minat pembelian ulang.	46
Tabel 5. Uji Validitas Variabel Kepuasan konsumen	46
Tabel 6. Uji Validitas Variabel Citra perusahaan.	46
Tabel 7. Uji Validitas Variabel Kualitas pelayanan.....	47
Tabel 8. Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	47
Tabel 9. Jumlah Responden CV. Satria Putra Barokah di Banyumas Berdasarkan Umur Pada Tahun 2020.	54
Tabel 10. Jumlah responden CV. Satria Putra Barokah di Banyumas berdasarkan pekerjaan pada tahun 2020.....	55
Tabel 11. Jumlah Responden CV. Satria Putra Barokah di Banyumas Berdasarkan Pendidikan Pada Tahun 2020.....	55
Tabel 12. Distribusi jawaban variabel minat beli ulang.....	56
Tabel 13. Distribusi jawaban variabel kepuasan konsumen	57
Tabel 14. Distribusi jawaban variabel citra perusahaan.....	58
Tabel 15. Distribusi jawaban variabel kualitas pelayanan	58
Tabel 16. Hasil uji regresi linier berganda	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Proses Terbentuknya Citra Perusahaan (Hawkins et all, 2000)	20
Gambar 2. Rangkaian sebab-akibat mengenai sebuah masalah penelitian	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden Survey Pendahuluan (pilot test)	73
Lampiran 3. Uji validitas dan reliabilitas	74
Lampiran 4. Tabulasi identitas responden	78
Lampiran 5. Tabulasi jawaban responden.....	83
Lampiran 6. Tabulasi Kategorisasi Responden.....	86
Lampiran 7. Distribusi frekuensi identitas responden.....	92
Lampiran 8. Statistik deskriptif.....	93
Lampiran 9. Output regresi	94
Lampiran 10. Tabel statistik.....	95