

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Landasan Teori.....	13
1. Niat Pembelian Kembali.....	13
2. Kualitas Produk.....	22
3. Kualitas Pelayanan.....	27
4. Kepuasan pelanggan.....	35
B. Penelitian Terdahulu.....	43
C. Hubungan Antar Variabel.....	46

D. Kerangka Pemikiran	52
E. Hipotesis	53
BAB III METODE PENELITIAN.....	54
A. Rancangan Penelitian	54
B. Obyek dan Waktu Penelitian	54
C. Populasi	55
D. Sampel Penelitian dan Teknik Sampling.....	55
E. Jenis Data Penelitian.....	59
F. Prosedur Pengambilan Data	59
G. Klasifikasi Variabel Penelitian	60
H. Definisi Operasional Variabel Penelitian	62
I. Skala Pengukuran Variabel	64
J. Uji Instrumen.....	66
K. Teknik Analisis Data	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	76
A. Analisis Deskriptif Responden	76
B. Analisis Deskriptif Variabel	79
C. Analisis Kuantitatif.....	84
D. Pengujian Hipotesis	95
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	109
A. Kesimpulan.....	109
B. Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN	113