

DAFTAR ISI

TESIS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DATAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT	xiii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB 2.....	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
1. Niat Pembelian Ulang.....	12
2. Perilaku Konsumen	13
3. Kualitas Produk	14
4. Kualitas Layanan.....	15
5. Lingkungan Fisik.....	16
6. Harga	18
7. Kepuasan Pelanggan.....	19

8. Citra Merek.....	21
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Kerangka Konseptual.....	30
D. Hipotesis.....	31
BAB III.....	39
METODE PENELITIAN	39
A. Rancangan Penelitian	39
B. Obyek dan Waktu Penelitian	39
C. Populasi.....	39
D. Sampel dan Teknik Sampling	39
E. Jenis Data.....	40
F. Prosedur Pengambilan Data	41
G. Klasifikasi Variabel Penelitian	41
H. Operasionalisasi Variabel	41
I. Teknik Analisis Data.....	43
J. Uji Instrumen	45
BAB IV	53
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Karakteristik Responden	53
B. Analisis Deskriptif.....	54
C. Analisis Hasil Penelitian	64
1. R - Square.....	65
2. Nilai F2.....	66
3. <i>Predictive Relevance (Q Square)</i>	66
D. Pembahasan	68
BAB V.....	80
SIMPULAN DAN SARAN	80
A. Simpulan	80

B. Saran	83
LAMPIRAN	84
DAFTAR PUSTAKA	104

