

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	15
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.3 Kualitas Produk.....	18
2.1.4 Kualitas Pelayanan	22
2.1.5 Minat Beli	26
2.1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis	28
2.1.7 Dimensionalisasi Variabel	29
2.1.7.1 Dimensionalisasi Variabel Kualitas Produk.....	29
2.1.7.2 Dimensionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	30
2.1.7.3 Dimensionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan	31
2.1.7.4 Dimensionalisasi Variabel Minat Beli	32
2.1.8 Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	34

3.1.1 Variabel Penelitian	34
3.1.2 Definisi Operasional Variabel	35
3.2 Sampling	38
3.3 Penentuan Penarikan Sampel	40
3.4 Jenis dan Sumber Data	41
3.5 Metode Pengumpulan Data	41
3.6 Metode Analisis Data	43
3.6.1 Uji Prasyarat	44
3.6.1.1 Uji Linieritas	44
3.6.1.2 Uji Normalitas	45
3.6.1.3 Uji Multikolonieritas	45
3.6.1.4 Uji Autokolerasi	46
3.6.1.5 Uji Heteroskedastisitas	47
3.7.1 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	48
3.7.2 Uji Hipotesis	49
3.7.2.1 Koefisien Determinasi	49
3.7.2.2 Uji Parsial (Uji Statistik t)	49
3.7.2.3 Uji Sobel	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Hasil Penelitian	52
4.1.1 Deskripsi Variabel Penelitian	52
4.1.2 Uji Asumsi Klasik	59
4.1.2.1 Uji Normalitas	60
4.1.2.2 Uji Multikolonearitas	61
4.1.2.3 Uji Heteroskedasitas	62
4.1.3 Analisis Regresi tahap I	65
4.1.4 Analisis Regresi tahap II	68
4.1.5 Pembentukan Analisis Jalur	71
4.1.6 Sobel Tes	72
4.2 Pembahasan	73
BAB V PENUTUP	77
5.1 Simpulan	77
5.2 Implikasi Kebijakan	77
5.3 Keterbatasan Penelitian	78
5.4 Agenda Penelitian Mendatang	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	83