

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Sistematika Penulisan	14
BAB II TELAAH PUSTAKA	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 Teori Tindakan Beralasan (<i>Theory of Reasoned Action</i>)	16
2.2 Variabel Yang Digunakan.....	17
2.2.1 Kualitas Produk	17
2.2.2 Harga.....	20
2.2.3 Kepuasan Pelanggan	22
2.2.4 Pembelian Ulang	24
2.3 Hubungan Antar Variabel	27
2.3.1 Hubungan Antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.3.2 Hubungan Antara Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.3.3 Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan terhadap Pembelian Ulang.....	30
2.3.4 Hubungan Antara Kualitas Produk terhadap Pembelian Ulang	31
2.3.5 Hubungan Antara Harga terhadap Pembelian Ulang	33
2.4 Penelitian Terdahulu	34
2.5 Kerangka Pemikiran.....	41
2.6 Hipotesis	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43

3.1 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	43
3.1.1 Definisi Penelitian	43
3.1.2 Definisi Operasional	44
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	45
3.2.1 Populasi	45
3.2.2 Sampel	45
3.3 Jenis Sumber Data.....	46
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	47
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	48
3.5.1 Uji Validitas.....	48
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	49
3.6 Metode Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL & PEMBAHASAN.....	52
4.1 Gambaran Umum.....	52
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	52
4.1.2 Gambaran Umum Responden	53
4.1.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.1.4 Responden Berdasarkan Usia.....	54
4.1.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
4.1.6 Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	55
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	56
4.2.1 Analisis Deskripsi Variabel Kualitas produk	57
4.2.2 Analisis Deskripsi Variabel Harga.....	58
4.2.3 Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	59
4.2.4 Analisis Deskripsi Variabel Pembelian ulang.....	59
4.3 Analisis SEM	60
4.3.1 Uji <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA).....	60
4.3.2 Uji Struktural.....	77
4.4 Uji <i>Outlier</i>	84
4.5 Uji <i>Multicollinearity dan Singularity</i>	85
4.6 Uji Validitas Konvergen	87
4.7 Uji Reliabilitas	88
4.8 Uji Nilai Residual	89
4.9 Pengujian Hipotesis	91

4.10 Analisis <i>Direct Effects</i> , <i>Indirect Effects</i> dan <i>Total Effect</i>	93
4.11 Pembahasan.....	95
4.11.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	95
4.11.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	97
4.11.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Pembelian Ulang.....	99
4.11.4 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Pembelian Ulang	100
4.11.5 Pengaruh Harga terhadap Pembelian Ulang.....	103
BAB V PENUTUP	107
5.1 Kesimpulan	107
5.2 Implikasi Teoritis	109
5.3 Implikasi Manajerial	110
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	112
5.5 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	112
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN	118