

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang Masalah.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	13
1.3    Tujuan Penelitian .....	15
1.4    Manfaat Penelitian .....	16
1.5    Sistematika Penulisan .....	17
BAB II.....	18
TINJAUAN PUSTAKA .....	18
2.1    Landasan Teori.....	18
2.1.1    Minat Beli Ulang.....	24
2.1.2    Kepuasan Pelanggan .....	29
2.1.3    Kualitas Pelayanan.....	31
2.1.4    Citra Perusahaan .....	33
2.1.5    Kewajaran Harga.....	35
2.2    Pengaruh Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis .....	37
2.2.1    Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	37
2.2.2    Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	38
2.2.3    Pengaruh Kewajaran Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	39

2.2.4	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang.....	40
2.2.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang .....	40
2.3	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	42
2.4	Hipotesis Penelitian .....	43
2.5	Variabel dan Dimensional Variabel.....	43
2.5.1	Dimensional Variabel : Kualitas Pelayanan.....	44
2.5.2	Dimensional Variabel : Citra Perusahaan .....	45
2.5.3	Dimensional Variabel : Kewajaran Harga .....	46
2.5.4	Dimensional Variabel : Kepuasan Pelanggan .....	47
2.5.5	Dimensional Variabel : Minat Beli Ulang .....	48
2.6	Penelitian Terdahulu .....	49
BAB III .....		52
METODE PENELITIAN.....		52
3.1	Jenis dan Sumber Data.....	52
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	53
3.2.1	Variabel Penelitian.....	53
3.2.2	Definisi Operasional Variabel.....	54
3.3	Populasi dan Sampel.....	57
3.3.1	Populasi.....	57
3.3.2	Sampel.....	57
3.3.3	Metode Pengambilan Sampel.....	59
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	59
3.4.1	Analisis Kuantitatif .....	60
3.5	Metode Analisis Data.....	62
3.5.1	<i>Structural Equation Modeling – SEM</i> .....	63
BAB IV .....		68
HASIL DAN ANALISIS DATA.....		68
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	68
4.1.1	Deskripsi Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
4.1.2	Deskripsi Umum Responden Berdasarkan Usia .....	71
4.1.3	Deskripsi Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	72

4.1.4	Deskripsi Umum Responden Berdasarkan Pendapat	73
4.1.5	Deskripsi Umum Responden Berdasarkan Tujuan Penggunaan	74
4.2	Angka Indeks	75
4.2.1	Deskripsi Variabel Penelitian	75
4.3	Hasil Analisis Data	82
4.3.1	Pengembangan Metode Berdasarkan Teori	82
4.3.2	Menyusun Diagram Path dan Persamaan Struktural	83
4.3.3	Evaluasi <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran)	84
4.3.4	Evaluasi <i>Inner Model</i> (Model Struktural)	89
BAB V		97
PENUTUP		97
5.1	Kesimpulan	97
5.1.1	Kesimpulan Hasil Pengujian Hipotesis	97
5.1.2	Kesimpulan Masalah Penelitian	99
5.2	Implikasi Teoritis	101
5.3	Implikasi Manajerial	102
5.4	Keterbatasan Penelitian	103
5.5	Agenda Penelitian Mendatang	104
DAFTAR PUSTAKA		106
LAMPIRAN		111