

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GRAFIK.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	19
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	19
1.3.2 Manfaat penelitian.....	19
1.4 Sistematika Penulisan.....	20
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	22
2.1 Landasan Teori.....	22
2.1.1 Minat Beli Ulang.....	22
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.3 Iklan.....	25
2.1.4 Citra Merek.....	26
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	27
2.1.6 Kepercayaan.....	31
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	33
2.2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan..	33
2.2.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Citra Merek	34

2.2.3 Hubungan Iklan terhadap Citra Merek.....	34
2.2.4 Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Kepercayaan.....	35
2.2.5 Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang....	36
2.2.6 Hubungan Citra Merek terhadap Minat Beli Ulang.....	37
2.2.7 Hubungan Kepercayaan terhadap Minat Beli Ulang.....	38
2.3 Penelitian Terdahulu.....	39
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	42
2.5 Dimensi Operasional Teoritis.....	43
2.6 Kebijakan Perusahaan.....	49
BAB III METODE PENELITIAN.....	53
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	53
3.1.1 Variabel Penelitian.....	53
3.1.2 Definisi Operasional.....	54
3.2 Populasi dan Sampel.....	55
3.2.1 Populasi.....	55
3.2.2 Sampel.....	56
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	57
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	57
3.4.1 Kuesioner (angket).....	57
3.4.2 Studi Kepustakaan.....	58
3.5 Metode Analisis Data.....	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	63
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	63
4.2 Gambaran Umum Responden.....	64
4.2.1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden Berdasarkan Pekerjaan..	64
4.2.2 Deskripsi Jenis Kelamin Berdasarkan Pendidikan Terakhir....	65
4.2.3 Deskripsi Usia Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan..	66
4.2.4 Deskripsi Usia Responden Berdasarkan Transaksi Pembelian..	67
4.3 Analisis PLS.....	68
4.3.1 Menilai Outer Model atau Measurement Model.....	68

4.3.2 Discriminant Validity.....	71
4.3.3 Mengevaluasi Reliability Dan Average Variance..... extracted AVE)	72
4.3.4 Pengujian Model Struktural (inner model).....	73
4.3.5 Pengujian Hipotesis.....	75
4.4 Pengujian Sobel.....	79
4.5 Pembahasan.....	82
BAB V PENUTUP.....	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran.....	88
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	88
5.2.2 Implikasi Kebijakan.....	90
5.2.3 Saran Bagi Penelitian yang Akan Datang.....	91
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	93
DAFTAR LAMPIRAN.....	100