

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
HALAMAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan penelitian.....	11
1.4 Kegunaan penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Pustaka	
2.1.1 Minat Menggunakan Ulang.....	14
2.1.2 Kualitas Layanan Inti.....	19
2.1.3 Kualitas Layanan Periferal.....	23
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	25
2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	32
2.6 Dimensi Operasional Variabel.....	33
2.3 Hipotesis.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Konseptual.....	38
3.1.1 Variabel Penelitian.....	38
3.1.2 Definisi Konseptual Variabel.....	39
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	40
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	42
3.4 Metode Alalisis Data.....	43
3.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
3.4.1.1 Uji Validitas.....	44
3.4.1.2 Uji Reliabilitas.....	44
3.4.2 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.4.2.1 Uji Normalitas.....	45
3.4.2.2 Uji Multikoloniaritas.....	45
3.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	46

3.4.3 Uji Hipotesis.....	47
3.4.3.1 Uji Signifikansi Simultas (Uji F).....	48
3.4.3.2 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t).....	49
3.4.3.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Responden.....	52
4.1.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	52
4.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
4.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
4.1.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan.....	56
4.1.5 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Kendaraan yang Digunakan.....	58
4.2 Hasil Penelitian	
4.2.1 Deskripsi Variabel Penelitian.....	59
4.2.1.1 Nilai Indeks Jawaban Responden Atas Variabel Kualitas Pelayan Inti.....	61
4.2.1.2 Nilai Indeks Jawaban Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan Periferal.....	62
4.2.1.3 Nilai Indeks Jawaban Responden Atas Variabel Kepuasan Konsumen.....	63
4.2.1.4 Nilai Indeks Jawaban Responden Atas Variabel Minat Menggunakan Ulang.....	64
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	64
4.2.2.1 Uji Validitas.....	64
4.2.2.2 Uji Reliabilitas.....	66
4.2.2.3 Model I.....	68
4.2.2.3.1 Uji Asumsi Klasik.....	68
4.2.2.3.2 Uji Kelayakan Model.....	72
4.2.2.3.3 Model Regresi dan Pengujian Hipotesis.....	73
4.2.2.4 Model 2.....	76
4.2.2.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	76
4.2.2.4.2 Uji Kelayakan Model.....	80
4.2.2.4.3 Model Regresi dan Pengujian Hipotesis.....	81
4.3 Pembahasan.....	82
BAB V KESIMPULAN	
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90