

DAFTAR ISI

Halaman

Judul	i
Persetujuan Skripsi.....	ii
Pengesahan Kelulusan Ujian.....	iii
Pernyataan Orisinalitas Skripsi	iv
Abstraksi	v
Abstract	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Bab I : Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	13
1.3.1 Tujuan Penelitian	13
1.3.2 Manfaat Penelitian	13
1.4 Sistematika Penulisan	14
Bab II : Tinjauan Pustaka	
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Perilaku Konsumen dan Faktor yang Mempengaruhinya	15
2.1.2 Sikap Konsumen	15
2.1.3 Minat Beli Ulang.....	19
2.2 Pengembangan Hipotesis	24
2.2.1 Penelitian Terdahulu	24
2.2.2 Hubungan Antar Variabel	27
2.2.2.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Sikap Konsumen	27
2.2.2.2 Pengaruh Kulaitas Pelayanan terhadap Sikap Konsumen.....	28
2.2.2.3 Pengaruh Sikap Konsumen terhadap Minat Beli Ulang Konsumen	29
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	30
2.4 Hipotesis.....	30
2.5 Definisi Konseptual Variabel.....	31
Bab III : Metode Penelitian	
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	32
3.1.1 Variabel Penelitian	32
3.1.2 Definisi Operasional.....	33
3.2 Populasi dan Sampel	36

3.3	Jenis dan Sumber Data	37
3.4	Metode Pengumpulan Data	37
3.5	Metode Analisis	40
3.5.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	40
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	42
3.5.3	Analisis Regresi Jalur Dua Kali	43
3.5.4	Uji Goodness of Fit	45

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

4.1	Deskripsi Obyek Penelitian	48
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	48
4.1.2	Gambaran Umum Responden	50
4.1.2.1	Jenis Kelamin	50
4.1.2.2	Umur Responden	50
4.1.2.3	Pekerjaan Responden	51
4.1.2.4	Hobby Responden	52
4.1.2.5	Pendidikan Terakhir Responden	53
4.1.3	Gambaran Penelitian mengenai Kunjungan ke Semerbak Coffee	54
4.1.3.1	Frekuensi mengunjungi Semerbak Coffee dalam sebulan	54
4.1.3.2	Waktu kunjungan ke Smerbak Coffee	55
4.1.3.3	Lama setiap kunjungan ke Semerbak Coffee	55
4.1.3.4	Sumber Informasi mengenai Semerbak Coffee	56
4.2	Analisis Indeks Jawaban Tiap Variabel	57
4.2.1	Analisis Indeks Jawaban Variabel Kualitas Produk	58
4.2.2	Analisis Indeks Jawaban Kualitas Pelayanan	59
4.2.3	Analisis Nilai Indeks Jawaban Sikap Konsumen	61
4.2.4	Analisis Nilai Indeks Jawaban Minat Beli Ulang	63
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	64
4.3.1	Uji Validitas	64
4.3.2	Uji Reliabilitas	66
4.4	Uji Asumsi Klasik	67
4.4.1	Uji Normalitas	67
4.4.2	Uji Multikolinieritas	71
4.4.3	Uji Heterokedastisitas	73
4.5	Uji <i>Goodness of Fit</i>	75
4.5.1	Uji Model (Uji F)	75
4.5.2	Koefisien Determinasi	77
4.5.3	Uji Parameter Secara Individual (Uji t)	78
4.6	Analisis Regresi Linear Berganda	81
4.7	Analisis Hasil dan Pembahasan	82

Bab V : Penutup

5.1	Kesimpulan	85
-----	------------------	----

5.1.1	Kesimpulan Hipotesis.....	85
5.1.2	Kesimpulan Masalah Penelitian	85
5.2	Keterbatasan.....	86
5.3	Saran.....	87
	Daftar Pustaka	88
	Lampiran-lampiran.....	90