

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	11
1.5. Sistematika Penulisan	12
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	
2.1. Landasan Teori	14
2.1.1. Kualitas Pelayanan	14
2.1.2. Kepercayaan	20
2.1.3. Minta untuk Membeli	24
2.1.4. Kepuasan Konsumen	28
2.2. Penelitian Terdahulu	37
2.3. Pengembangan Hipotesis	42
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang	42
2.3.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Beli Ulang	44
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Konsumen	45

2.3.4 Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Konsumen	48
2.4. Kerangka Pemikiran Teoritis	50

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian	55
3.2. Jenis Variabel	56
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	57
3.4. Jenis dan Sumber Data	59
3.5. Populasi dan Sampel	59
3.6. Pengumpulan Data	60
3.7. Pengolahan Data.....	62
3.8. Analisis Data	63

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	67
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	67
4.1.2 Gambaran Umum Responden.....	67
4.1.3 Pengukuran Deskripsi Aspek Riset.....	69
4.1.4 Analisis Data.....	72
4.2 Pembahasan	80
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang...	81
4.2.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Beli Ulang.....	84
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Konsumen	86
4.2.4 Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Konsumen	89

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan	92
5.1.1 Simpulan Hipotesis	92

5.1.2	Simpulan Masalah Penelitian.....	96
5.2	Implikasi	98
5.2.1	Implikasi Teoritis	98
5.2.2	Implikasi Manajerial	100
5.3	Keterbatasan Penelitian	102
5.4	Agenda Penelitian yang akan datang.....	102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN