

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
MOTTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Kualitas Layanan .....	11
2.1.2 Kualitas Produk .....	13
2.1.3 Lokasi Toko.....	16
2.1.4 Kepuasan Konsumen .....	18
2.1.5 Minat Beli Ulang Konsumen.....	22
2.2 Pengaruh Antar Variabel .....	24
2.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	24
2.2.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	26
2.2.3 Pengaruh Lokasi Toko Terhadap Kepuasan Konsumen .....	27
2.2.4 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang.....	29

2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional.....	32
3.1.1 Variabel Penelitian.....	32
3.1.2 Definisi Operasional Variabel .....	33
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel .....	36
3.2.1 Populasi.....	36
3.2.2 Sampel .....	37
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.5 Metode Analisis Data .....	40
3.5.1 Analisis Multivariat .....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	48
4.1.1 Gamaran Umum Objek Penelitian .....	48
4.1.2 Gambaran Umum Responden.....	48
4.2 Analisis Multivariat .....	54
4.2.1 Uji Asumsi SEM.....	54
4.2.2 Analisis Faktor Konfirmatori Eksogen dan Endogen .....	60
4.2.3 Analisis Full Model Structural Equation Model.....	65
4.2.4 Pengujian Hipotesis .....	68
4.2.5 Analisis Direct Effects, Indirect Effects dan Total Effects .....	70
4.3 Interpretasi Hasil .....	73
4.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	73
4.3.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	74
4.3.3 Pengaruh Lokasi Toko Terhadap Kepuasan Konsumen .....	75
4.3.4 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang .....	76
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>77</b>
5.1 Kesimpulan .....	77
5.2 Implikasi Teoritis .....	77
5.3 Implikasi Manajerial.....	79

5.4 Keterbatasan Penelitian .....	79
5.5 Saran untuk Penelitian Mendatang .....	80
DAFTAR PUSTAKA .....	81