

DAFTAR ISI

Pernyataan Keaslian Tesis.....	ii
Pengesahan Tesis.....	iii
Halaman Motto dan Persembahan.....	iv
Abstract.....	v
Abstraksi.....	vi
Kata Pengantar.....	vii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9

BAB II TELAAH PUSTAKA, IDENTIFIKASI KEBIJAKAN, DAN PENGEMBANGAN MODEL EMPIRIS

2.1 Telaah Pustaka.....	11
2.1.1 Minat Beli Ulang.....	11
2.1.2 Kualitas Layanan.....	14
2.1.3 Kompetensi Wiraniaga.....	17

2.2	Perumusan Hipotesis.....	20
2.2.1	Hubungan Kualitas Layanan – Minat Beli Ulang.....	20
2.2.2	Hubungan Kompetensi Wiraniaga – Minat Beli Ulang.....	21
2.3	Identifikasi Kebijakan Pemasaran.....	22
2.3.1	Kualitas Layanan.....	22
2.3.2	Kompetensi Wiraniaga.....	27
2.3.3	Minat Beli Ulang.....	32
2.4	Model Penelitian Empiris.....	34
2.5	Definisi Operasional Variabel.....	35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Tipe Penelitian.....	36
3.2	Populasi dan Sampel.....	36
3.2.1	Populasi.....	36
3.2.2	Sampel.....	36
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	38
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	39
3.5	Analisis Data.....	40
3.5.1	Uji Instrumen.....	40
3.5.2	Analisis Deskriptif.....	41
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	43