

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Pernyataan Keaslian Tesis .....	ii
Pengesahan Tesis .....	iii
Halaman Motto dan Persembahan .....	iv
Abstract .....	v
Abstraksi .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Gambar .....	
Daftar Grafik .....	
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
1.5 Outline Tesis .....	13
<b>BAB II    TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL</b>	
2.1 Telaah Pustaka .....	15
2.1.1 Kualitas Layanan .....	15
2.1.2 <i>Perceived Price</i> .....	17
2.1.3 Penanganan Pelanggan ( <i>Customer Handling</i> ) .....	19
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	27
2.1.5 Minat Beli Ulang .....	28
2.2 Penelitian Rujukan .....	30
2.2.1 Peneltian Mengenai Minat Beli Ulang .....	30

2.2.2	Penelitian Mengenai <i>Perceived Quality</i> , Kepuasan Pelanggan dan Hubungan Loyalitas Pelanggan .....	32
2.2.3	Penelitian Mengenai Hubungan Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Minat Beli .....	33
2.2.4	Penelitian Mengenai <i>Perceived Price</i> , Kualitas Layanan, Hubungan Loyalitas Pelanggan .....	34
2.2.4	Penelitian Mengenai <i>Perceived Price</i> , Kualitas Layanan, Hubungan Loyalitas Pelanggan .....	34
2.3	Pengaruh Antar Variabel .....	35
2.3.1	Kualitas Layanan – Kepuasan Pelanggan .....	35
2.3.2	<i>Perceived Price</i> – Kepuasan Pelanggan .....	35
2.3.3	Penanganan Pelanggan ( <i>Customer Handling</i> ) – Kepuasan Pelanggan.....	37
2.3.4	Kepuasan Pelanggan – Minat Beli Ulang.....	38
2.4	Definisi Operasional, Kebijakan Perusahaan dan Indikator Variabel Penelitian .....	39
2.5	Pengembangan Model Penelitian .....	49

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Populasi dan Sampel .....	50
3.2	Sumber Data .....	51
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	51
3.4	Analisis Data .....	52

### **BAB IV ANALISIS DATA**

4.1	Pendahuluan .....	61
4.2	Analisis Deskriptif .....	62
4.3	Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) .....	70
4.4	Pengujian Hipotesis .....	85
4.5	Analisis Pengaruh .....	86
4.6	Kesimpulan Bab .....	88