

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	17
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	18
1.4 Manfaat Penelitian.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	22
2.1 Landasan Teori .....	22
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	22
2.1.2 Minat Beli Ulang .....	22
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.4 Kualitas Layanan .....	27
2.1.5 Kualitas Produk .....	29
2.1.6 Brand Image.....	31
2.1.7 Perceived Value .....	32
2.2 Pengaruh Antar Variabel .....	34
2.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	34
2.2.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	35

2.2.3 Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	36
2.2.4 Pengaruh Perceived Value Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	37
2.2.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang.....	38
2.3 Penelitian Terdahulu.....	39
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	47
2.5 Hipotesis Penelitian .....	48
BAB III METODE PENELITIAN .....	49
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	49
3.1.1 Variabel Penelitian.....	49
3.1.2 Definisi Operasional Variabel .....	50
3.2 Populasi dan Sampel .....	52
3.2.1 Populasi.....	52
3.2.2 Sampel .....	52
3.3 Jenis dan Sumber data .....	53
3.3.1 Data Primer .....	53
3.3.2 Data Sekunder.....	53
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	54
3.5 Metode Analisis Data .....	54
3.5.1 Tahapan Pengujian SEM .....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	58
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	58
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
4.1.2 Identitas Responden.....	58
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian .....	62
4.2 Uji Asumsi SEM .....	75
4.2.1 Uji Normalitas Data.....	75
4.2.2 Uji Outlier.....	77
4.2.3 Uji Multikolinearitas.....	77
4.3 Uji Reliabilitas dan Validitas Konstruk.....	78
4.3.1 Uji Reliabilitas konstruk.....	78
4.3.2 Uji Validitas Konstruk.....	80
4.4 Analisis Faktor Konfirmatori .....	81

4.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen .....	81
4.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen.....	84
4.5 Menilai Kriteria Goodness of Fit (Menguji Kelayakan Model).....	86
4.6 Uji Hipotesis.....	88
4.7 Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	90
4.8 Pembahasan .....	92
BAB V PENUTUP.....	96
5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Implikasi Teoritis .....	98
5.3 Implikasi Manajerial.....	99
5.4 Keterbatasan Penelitian .....	104
5.5 Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	104
DAFTAR PUSTAKA .....	105
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	111