

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
SERTIFIKASI	
ABSTRACT /ABSTRAKSI	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	10
2.1. Telaah Pustaka	10
2.1.1. Minat Beli	10
2.1.2. Kepuasan Pelanggan	12
2.1.3. Kualitas Layanan	14
2.2. Pengaruh Antar Variabel	17
2.2.1. Pengaruh Kualitas Layanan Inti Terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.2.2. Pengaruh Kualitas Layanan Inti Terhadap Minat Beli Ulang	19
2.2.3. Pengaruh Kualitas Layanan <i>Peripheral</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2.2.4. Pengaruh Kualitas Layanan <i>Peripheral</i> Terhadap Minat Beli Ulang	21

2.2.5.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang	22
2.3.	Penelitian Terdahulu	23
2.4.	Kerangka Pemikiran Teoritis	25
2.5.	Dimensionalisasi Variabel	26
2.5.1.	Dimensionalisasi Kualitas Layanan Inti	26
2.5.2.	Dimensionalisasi Kualitas Layanan <i>Peripheral</i>	27
2.5.3.	Dimensionalisasi Kepuasan Pelanggan	28
2.5.4.	Dimensionalisasi Minat Beli Ulang	29
BAB III	METODE PENELITIAN	30
3.1.	Jenis dan Sumber Data	30
3.2.	Populasi dan Sampel	31
3.3.	Metode Pengumpulan Data	33
3.4.	Teknik Analisis	34
3.4.1.	Uji Kesesuaian dan Uji <i>Absolute Statistic</i>	40
3.4.2.	Uji <i>Incremental Fit Index (IFI)</i>	44
3.4.3.	Uji Reliabilitas	44
3.4.4.	<i>Variance Extract</i>	45
3.5.	Pengujian Hipotesis	46
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	47
4.1.	Gambaran Umum Responden	47
4.1.1.	Responden Menurut Jenis Kelamin	48
4.1.2.	Responden Menurut Usia	48
4.1.3.	Responden Menurut Tingkat Pendidikan	49
4.2.	Uji Reliabilitas dan Validitas	49
4.3.	Analisis Data Penelitian	50
4.4.	Pengujian Asumsi <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i>	52
4.4.1.	Evaluasi Normalitas Data	52
4.4.2.	<i>Multivariate Outliers</i>	53
4.4.3.	Evaluasi atas <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i>	56
4.4.4.	Interpretasi dan Modifikasi Model	56

4.5.	Analisis Data	59
4.5.1.	Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>)	59
4.5.2.	Analisis <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i>	64
4.6.	Pengujian Hipotesis	66
4.7.	Pembahasan	67
4.7.1.	Pembahasan Hipotesis 1	67
4.7.2.	Pembahasan Hipotesis 2	68
4.7.3.	Pembahasan Hipotesis 3	68
4.7.4.	Pembahasan Hipotesis 4	69
4.7.5.	Pembahasan Hipotesis 5	70
BAB V	SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	72
5.1.	Simpulan	72
5.2.	Kontribusi Teori	74
5.3.	Implikasi Kebijakan	75
5.4.	Keterbatasan Penelitian	78
5.5.	Agenda Penelitian Mendatang	78

DAFTAR PUSTAKA