

DAFTAR ISI

ABSTRACT.....	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix

1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah.....	4
1.2.1 Identifikasi Masalah	4
1.2.2 Rumusan Masalah	5
1.2.3 Batasan Masalah	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Maksud Penelitian	6
1.3.2 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Penelitian	7
1.4.2 Kegunaan Penelitian	8

2 DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	9
2.2 Lingkup dan Bidang Usaha.....	13
2.3 Sumber Daya.....	14
2.4 Tantangan Bisnis	16
2.5 Proses Bisnis di Perusahaan	19

3 KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1 Kualitas Pelayanan	26
3.2 Persepsi Harga	28
3.3 Prosedur Lelang	30
3.4 Keputusan Pembelian	34
3.5 Repurchase / Keputusan Pembelian Kembali	35
3.6 Penelitian Terdahulu	37
3.7 Kerangka Pemikiran	42
3.8 Hipotesis	42

4 METODE PENELITIAN

4.1 Jenis Penelitian	44
4.2 Variabel Penelitian	44
4.3 Populasi dan Sampel Penelitian	47
4.4 Jenis dan Sumber Data	49
4.5 Teknik Pengumpulan Data	49
4.6 Teknik Analisis Data	50

5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden	58
5.2 Uji Instrumen	60
5.3 Analisis Deskriptif Variabel	61
5.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	63
5.4.1 Hasil Uji Normalitas	63
5.4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
5.4.3 Hasil Uji Analisis Jalur Model 1	67
5.4.4 Hasil Uji Analisis Jalur Model 2	69
5.4.5 Korelasi Antar Variabel	72
5.4.6 Hasil Analisis Jalur Model 1 dan 2	75
5.4.7 Korelasi Antar Dimensi	78
5.4.8 Kausal Empiris Antar Jalur Model 1 dan Model 2	78
5.5 Pembahasan Hasil Penelitian	79
5.5.1 Analisis Jalur Model 1	79
5.5.2 Analisis Jalur Model 2	81

6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	84
6.2 Saran	85

DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	92
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	113



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A