

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I</b> .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Kontribusi penelitian .....	9
1. Tujuan Penelitian .....	9
2. Kontribusi Penelitian .....	9
<b>BAB II</b> .....	11
A. KAJIAN PUSTAKA .....	11
1. Perilaku Konsumen .....	11
2. Minat Beli Ulang (Repurchase Intention) .....	17
3. Kualitas Pelayanan .....	21
4. Kepuasan Pelanggan .....	23
B. RERANGKA PEMIKIRAN .....	25
1. Penelitian Terdahulu .....	25
2. Hubungan antara variabel .....	31
a. Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan .....	31
b. Hubungan antara kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang .....	31
c. Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang .....	32
3. Rerangka Pemikiran .....	33
C. HIPOTESIS .....	33
<b>BAB III</b> .....	34

A.	Waktu dan Tempat Penelitian .....	34
B.	Desain Penelitian.....	34
C.	Definisi dan Operasional Variabel .....	35
1.	Definisi Variabel .....	35
2.	Operasional Variabel .....	37
D.	Pengukuran Variabel .....	39
E.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	39
1.	Populasi Penelitian .....	39
2.	Sampel Penelitian .....	40
F.	Teknik Pengumpulan Data.....	41
G.	Jenis Data Penelitian .....	42
H.	Metode Analisis Data .....	43
1.	SEM (Structural Equation Modeling) – PLS (Partial Least Square).....	43
2.	Langkah Langkah Pengujian Analisis PLS .....	43
<b>BAB IV</b>	.....	48
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
B.	Statistik Deskriptif .....	47
1.	Jenis Kelamin .....	47
2.	Usia.....	47
3.	Tingkat Pendidikan.....	48
4.	Pekerjaan .....	48
5.	Pendapatan Perbulan .....	49
6.	Hari Berkunjung.....	50
7.	Fasilitas.....	50
8.	Teman Berkunjung.....	51
9.	Produk Favorite .....	51
10.	Tempat yang Sering di Kunjungi .....	52
C.	Analisis Deskriptif Responden.....	52
1.	Variabel Kualitas Pelayanan.....	52
2.	Variabel Kepuasan Pelanggan.....	54
3.	Variabel Minat Beli Ulang .....	55
D.	Metode Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	56
1.	<i>Evaluasi Measurement (Outer Model)</i> .....	56

2. Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (Inner Model).....	62
E. Pembahasan.....	67
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	67
2. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang.....	68
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang .....	68
<b>BAB V</b> .....	70
A. Simpulan .....	70
B. Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	74
<b>LAMPIRAN</b> .....	776



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA