

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kontribusi Penelitian .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	6
1. Minat Pembelian Ulang .....	6
a. Definisi pembelian ulang .....	5
b. Indikator minat pembelian ulang.....	7
2. Harga.....	8
a. Definisi Harga.....	8
b. Indikator harga .....	9
3. Kualitas layanan.....	10
a. Definisi Kualitas Produk.....	10
b. Indikator kualitas layanan .....	11

B. Penelitian Terdahulu .....	11
C. Rerangka Konseptual .....	17
D. Pengembangan Hipotesis .....	17
1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang .....	17
2. Pengaruh Harga terhadap minat beli ulang .....	18
3. Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap minat beli ulang .....	19

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	22
1. Waktu Penelitian .....	22
2. Tempat Penelitian .....	22
B. Desain Penelitian .....	22
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	23
D. Skala Pengukuran Variabel .....	24
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	24
1. Populasi Penelitian .....	24
2. Sampel Penelitian .....	24
F. Metode Pengumpulan Data .....	26
G. Metode Analisis Data .....	27
1. Uji Kualitas Data .....	27
a. Uji Validitas .....	27
b. Uji Reliabilitas .....	28
2. Uji Asumsi Klasik .....	30
a. Uji Normalitas .....	30
b. Uji Multikolonieritas .....	30
c. Uji Heteroskedastisitas .....	30
d. Uji Autokorelasi .....	31
3. Regresi Linier Berganda .....	31
4. Uji Kesesuaian Model .....	32
a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	33
b. Uji Ketepatan Model (Uji F) .....	33

5. Uji Hipotesis (Uji t) .....	34
a. Uji Parsial (Uji Statistik t).....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	36
B. Karakteristik Profil Responden.....	38
C. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	39
1. Minat beli Ulang .....	40
2. Kualitas Pelayanan.....	42
3. Harga.....	43
D. Hasil Uji Kualitas Data .....	44
1. Hasil Uji Validitas.....	44
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	47
E. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	47
1. Hasil Uji Normalitas .....	48
2. Hasil Uji Multikolonieritas .....	48
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	49
4. Hasil uji Autokorelasi .....	50
F. Hasil Uji Kesesuaian Model .....	51
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	51
2. Hasil Uji F (ANOVA).....	52
G. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
H. Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	54
I. Pembahasan Hasil Penelitian .....	55
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap minat beli ulang.....	55
2. Pengaruh Harga terhadap minat beli ulang.....	56
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	58
B. Saran .....	58
DAFTAR PUSTAKA .....	60
LAMPIRAN.....	62