

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian	13
1.4. Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN TEORITIK	
2.1. Kajian Pustaka	15
2.1.1. Kualitas Produk.....	15
2.1.2. Kualitas Layanan.....	17
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	20
2.1.4. Niat Beli Ulang	22
2.2. <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	24
2.3. Kerangka Teoritik	36
2.4. Model Penelitian	37
2.5. Perumusan Hipotesis.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat, Waktu dan Objek Penelitian	39
3.2. Metode Penelitian	39
3.3. Populasi dan Sampling.....	40
3.3.1. Populasi	40
3.3.2. Sampel.....	40
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	44
3.5. Operasional Variabel Penelitian	44
3.5.1. Variabel Dependen.....	44
3.5.2. Variabel Independen	44

3.5.3. Variabel <i>Intervening</i>	45
3.6. Skala Pengukuran.....	49
3.7. Teknik Analisa Data	50
3.7.1. Analisa Deskriptif	50
3.7.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	50
3.7.3. Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	52
3.7.4. Kesesuaian Model	53
3.7.5. Uji Hipotesis	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Data.....	57
4.2. Hasil Analisis Data.....	60
4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	60
4.2.2. Analisis Deskriptif	63
4.2.3. <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	70
4.2.4. <i>Full Model SEM</i>	75
4.2.5. <i>Fit Model SEM</i>	77
4.3. Pembahasan.....	79
4.3.1. Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	79
4.3.2. Hasil Uji Hipotesis	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	84
5.2. Saran.....	86
5.2.1. Saran Praktis.....	86
5.2.2. Saran Teoritis	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN	93