

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Tujuan Penelitian .....	15
1.4 Manfaat Penelitian .....	16
1.5 Sistematika Penulisan .....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Landasan Teori .....	19
2.1.1 Pemasaran Jasa .....	19
2.1.2 Pengertian Jasa.....	20
2.1.3 Pengertian Pelayanan.....	22
2.1.4 Kualitas Layanan .....	23
2.1.5 Harga.....	29
2.1.6 Kepercayaan Pelanggan.....	34
2.1.7 Minat Beli Ulang .....	36
2.2 Penelitian Terdahulu.....	38
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	40
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Pelanggan .....	40
2.3.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepercayaan Pelanggan .....	42

2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang .....	43
2.3.4 Pengaruh Harga Terhadap Minat Beli Ulang .....	44
2.3.5 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Beli Ulang .....	45
2.4. Kerangka Penelitian .....	46
2.5. Hipotesis Penelitian .....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>48</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	48
3.1.1 Variabel Penelitian .....	48
3.1.2 Definisi Operasional .....	49
3.2 Populasi dan Sampel .....	51
3.2.1 Populasi .....	51
3.2.2 Sampel .....	51
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	52
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	53
3.3.1 Data Primer .....	53
3.3.2 Data Sekunder .....	53
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	53
3.5 Teknik Analisa Data .....	55
3.5.1 Analisis Multivariat .....	55
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>60</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	60
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	60
4.1.2 Gambaran Umum Responden .....	61
4.1.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
4.1.4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia .....	62
4.1.5 Pengelompokan Responden Berdasarkan Profesi .....	62
4.1.6 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pengeluaran Pribadi .....	63
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	64
4.2.1 Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	64
4.2.2 Analisis Deskripsi Variabel Harga .....	65
4.2.3 Analisis Deskripsi Variabel Kepercayaan Pelanggan .....	65
4.2.4 Analisis Deskripsi Variabel Minat Beli Ulang .....	66

4.3 Analisis Data .....	67
4.3.1 Hasil Uji Asumsi Model Persamaan Stuktral .....	67
4.3.1.1 Hasil Uji Asumsi Normalitas Data .....	67
4.3.1.2 Hasil Uji Outliers .....	68
4.3.1.3 Hasil Uji Multikolinieritas .....	69
4.3.1.4 Hasil Uji Nilai Residual .....	70
4.4 Hasil Uji Faktor Konfirmatori (CFA) .....	70
4.4.1 CFA Variabel Kualitas Layanan .....	70
4.4.2 CFA Variabel Harga .....	72
4.4.3 CFA Variabel Kepercayaan Pelanggan .....	73
4.4.4 CFA Variabel Minat Beli Ulang .....	74
4.4.5 CFA Konstruk Eksogen .....	75
4.4.6 CFA Konstruk Endogen .....	77
4.4.7 CFA Full Model .....	80
4.4.8 Hasil Uji Validitas Konvergen .....	82
4.4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	83
4.4.10 Hasil Uji Hipotesis .....	85
4.5 Hasil Uji Langsung dan Tidak Langsung .....	87
4.6 Pembahasan .....	90
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Pelanggan .....	90
4.6.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepercayaan Pelanggan .....	91
4.6.3 Pengaruh Kualitas PeLayanan Terhadap Minat Beli Ulang .....	92
4.6.4 Pengaruh Harga Terhadap Minat Beli Ulang .....	93
4.6.5 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Beli Ulang .....	94
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>96</b>
5.1 Kesimpulan .....	96
5.2 Implikasi Teoritis .....	98
5.3 Implikasi Manajerial .....	99
5.4 Keterbatasan Penelitian .....	101
5.5 Saran untuk Penelitian Mendatang .....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>109</b>