

## DAFTAR ISI

SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Stimulus Organism Response Theory.....	12
2.1.2 <i>Service quality (Service quality)</i> .....	17
2.1.3 <i>Customer satisfaction (Customer Satisfaction)</i> .....	20
2.1.4 Minat Membeli Kembali ( <i>Repurchase Intention</i> ).....	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	28
2.3.1 Hubungan Antara <i>Service quality</i> dan <i>Repurchase Intention</i> .....	28
2.3.2 Hubungan Antara <i>Service quality</i> dan <i>Customer Satisfaction</i> .....	29
2.3.3 Hubungan Antara <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Repurchase Intention</i> .....	29
2.3.4 Hubungan <i>Service quality</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i> Sebagai Mediasi.....	30
2.4 Kerangka Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	32

3.1.1	Variabel Penelitian .....	32
3.1.2	Definisi Operasional dan Pengukurannya .....	33
3.2	Populasi dan Sampel.....	35
3.2.1	Populasi .....	35
3.2.3	Sampel.....	35
3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.4	Sumber dan Tipe Data.....	36
3.4.1	Data Primer.....	36
3.4.2	Data Sekunder .....	36
3.5	Metode Pengumpulan Data .....	37
3.6	Metode Analisis Data .....	38
3.6.1	Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS-SEM) .....	38
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
3.7.1	Uji Validitas .....	43
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	44
BAB IV	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	46
4.2	Gambaran Umum Responden.....	46
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	46
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	47
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	48
4.2	Hasil Analisis Deskripsi Variabel.....	49
4.2.1	Path Diagram.....	49
4.2.2	Model Pengukuran (Outer Model) .....	49
4.2.3	Model Struktural (Inner Model) .....	55
4.2.4	Pengujian Hipotesis.....	57
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
4.3.1	Hubungan antara <i>service quality</i> dan <i>repurchase intention</i> .....	61
4.3.2	Hubungan antara <i>service quality</i> terhadap <i>customer satisfaction</i> .....	62
4.3.3	Hubungan antara <i>customer satisfaction</i> terhadap <i>repurchase intention</i> .....	62
4.3.4	Hubungan antara <i>service quality</i> terhadap <i>repurchase intention</i> dengan <i>customer satisfaction</i> sebagai mediasi.....	63
BAB V	PENUTUP .....	65
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Implikasi Teoritis.....	66

5.3	Implikasi Manajerial.....	68
5.4	Keterbatasan Penelitian .....	69
5.5	Saran Penelitian .....	70
DAFTAR PUSTAKA .....		72
LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN.....		78
LAMPIRAN 2 TABULASI DATA .....		83
LAMPIRAN 3 OUPUT SMART PLS.....		86
CURICULUM VITAE.....		89



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan Lama Firdaus Barbershop.....</b>	<b>4</b>
<b>Tabel 1. 2 Kesenjangan Penelitian.....</b>	<b>5</b>
<b>Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas .....</b>	<b>44</b>
<b>Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....</b>	<b>47</b>
<b>Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....</b>	<b>47</b>
<b>Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan ....</b>	<b>48</b>
<b>Tabel 4. 5 Loading Faktor .....</b>	<b>50</b>
<b>Tabel 4. 6 Average Variance Extracted .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabel 4. 7 Cross Loading Factor.....</b>	<b>52</b>
<b>Tabel 4. 8 Fornell larcker Discriminant Validity.....</b>	<b>52</b>
<b>Tabel 4. 9 Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT).....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel 4. 10 Composite reliability dan Cronbach Alpha .....</b>	<b>54</b>
<b>Tabel 4. 11 Coeffecient of Determination (<math>R^2</math>) .....</b>	<b>56</b>
<b>Tabel 4. 12 Predictive Relevance <math>Q^2</math>.....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel 4. 13 Pengujian Hipotesis Langsung.....</b>	<b>58</b>
<b>Tabel 4. 14 Pengujian Hipotesis Tidak Langsung.....</b>	<b>60</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian .....	31
Gambar 4. 1 Diagram Path .....	49

