

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	12
1.3.2. Manfaat Penelitian	13
1.4. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1. landasan Teori	15
2.1.1. Kualitas Produk.....	15
2.1.2. Kualitas Layanan.....	18
2.1.3. Keragaman Produk.....	21
2.1.4. Kepuasan Konsumen.....	24
2.1.5. Minat Beli Ulang.....	26
2.2. Penelitian Terdahulu.....	27
2.3. Hubungan Antar Variabel	30
2.3.1. Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	30
2.3.2. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	31
2.3.3. Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	32
2.3.4. Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang	33
2.4. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	33

2.5. Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	35
3.1.1. Variabel Penelitian	35
3.1.2. Definisi Operasional.....	36
3.2. Populasi dan Sampel	38
3.2.1. Populasi	38
3.2.2. Sampel.....	39
3.3. Jenis dan Sumber Data	40
3.4. Metode Pengumpulan Data	41
3.5. Metode Analisis Data	42
3.6. Uji Instrumen Data	44
3.6.1. Uji Validitas	44
3.6.2. Uji Reabilitas.....	45
3.6.3. Uji Outlier	45
3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	45
3.1.1.1. Uji Multikolineritas.....	46
3.1.1.2. Uji Heteroskedastisitas	46
3.1.1.3. Uji Normalitas.....	47
3.6.5. Analisis Regresi Linier Berganda	48
3.6.6. Uji Goodness of Fit	49
3.6.5.1. Uji Kelayakan Model (Uji Statistik F).....	49
3.6.5.2. Uji Pengaruh Kausalitas (Uji Statistik t).....	50
3.6.5.3. Koefisien Determinasi (R²).....	51
3.6.5.4. Uji Intervening (Uji Sobel)	51
BAB IV ANALISIS DATA	53
4.1. Pendahuluan	53
4.2. Gambaran Umum Responden.....	53
4.2.1. Penggolongan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.2.2. Penggolongan Responden Berdasarkan Usia.....	54
4.2.3. Penggolongan Responden Menurut Pekerjaan	55
4.2.4. Penggolongan Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	56

4.2.5.	Penggolongan Responden Menurut Pengeluaran per Bulan.....	56
4.3.	Analisis Indeks Jawaban Responden.....	58
4.3.1.	Analisis Indeks Variabel Kualitas Produk	59
4.3.2.	Analisis Indeks Variabel Kualitas Layanan	60
4.3.3.	Analisis Indeks Variabel Keragaman Produk	62
4.3.4.	Analisis Indeks Variabel Kepuasan Pelanggan.....	63
4.3.5.	Analisis Indeks Variabel Minat Beli Ulang	65
4.4.	Pengujian Instrumen.....	66
4.4.1.	Uji Validitas	66
4.4.2.	Uji Realiabilitas.....	67
4.4.3.	Uji Outlier	68
4.4.4.	Uji Asumsi Klasik.....	69
4.4.4.1.	Uji Multikolinearitas.....	72
4.4.4.2.	Uji Heterokedastisitas	74
4.4.5.	Analisis Regresi Linier Berganda	75
4.4.6.	Uji Kelayakan Model (Goodness of Fit).....	78
4.4.6.1.	Uji F	78
4.4.6.2.	Uji t	79
4.4.6.3.	Koefisien Determinasi (R^2)	82
4.4.6.4.	Uji Sobel	84
4.5.	Pembahasan	86
4.5.1.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	86
4.5.2.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	87
4.5.3.	Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	88
4.5.4.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang	88
BAB V	PENUTUP.....	89
5.1.	Kesimpulan.....	89
5.2.	Keterbatasan Penelitian	92
5.3.	Saran – saran	92
5.4.	Agenda penelitian yang akan datang.....	94
DAFTAR PUSTAKA		95