

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN MENGENAI ORISINALITAS SKRIPSI, SUMBER INFORMASI, PELIMPAHAN HAK CIPTA DAN KESEDIAAN PUBLIKASI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kajian Teori.....	10
2.1.1 Kualitas Produk.....	10
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.3 Minat Beli Ulang.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14

2.3	Kerangka Konseptual .....	16
2.4	Hipotesis dan Hubungan antar Variabel.....	17
2.4.1	Kualitas Produk berpengaruh terhadap Minat Beli Ulang.....	18
2.4.2	Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan .....	18
2.4.3	Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Minat Beli Ulang .....	18
2.4.4	Kualitas Produk berpengaruh terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Pelanggan.....	19
BAB III .....		21
METODE PENELITIAN.....		21
3.1	Jenis Penelitian .....	21
3.2	Objek Penelitian .....	21
3.3	Waktu dan Lokasi Penelitian.....	21
3.4	Populasi dan Sampel .....	21
3.4.1	Populasi.....	21
3.4.2	Sampel .....	22
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	22
3.6	Definisi Operasional.....	23
3.7	Teknik Analisis Data .....	28
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	28
3.7.2	Analisis Statistik Inferensial .....	28
3.8	Uji Measurement Model ( <i>Outer Model</i> ) .....	28
3.9	Uji Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	30
3.10	Pengujian Hipotesis .....	31
BAB IV .....		32
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		32
4.1	Gambaran Objek Penelitian.....	32
4.2	Karakteristik Responden .....	32
4.3	Analisis Deskriptif Variabel .....	36
4.3.1	Variabel Kualitas Produk.....	37
4.3.2	Variabel Kepuasan Pelanggan .....	38
4.3.3	Variabel Minat Beli Ulang.....	39

4.4 Uji Measurement Model (Outer Model).....	40
4.4.1 Uji Validitas .....	40
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	43
4.5 Uji Struktural (Inner Model).....	45
4.6 Pembahasan .....	50
4.7 Implikasi .....	53
4.7.1 Implikasi Teoritis .....	53
4.8.1 Implikasi Praktis.....	54
BAB V .....	55
PENUTUP .....	55
5.1 Kesimpulan .....	55
5.2 Saran .....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	57