

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
SUMMARY.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	3
1.3.Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4.Tujuan Penelitian.....	4
1.5.Manfaat Penelitian.....	4
1.5.1. Bagi Akademisi.....	4
1.5.2. Bagi Perusahaan.....	5
1.5.3. Bagi Penjual.....	5
1.5.4. Bagi Konsumen.....	5
1.6.Lingkup Penelitian.....	5
1.7.Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN LITELATUR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	7

2.1. Tinjauan Literatur.....	7
2.1.1. Perilaku Konsumen.....	7
2.1.2. Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.3. Kualitas Layanan.....	8
2.1.4. Kualitas Produk.....	9
2.1.5. Persepsi Harga produk.....	10
2.1.5. Niat Membeli Lagi.....	10
2.2. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2.1. Penelitian Tata dkk. (2020).....	11
2.2.2. Penelitian Anita (2019).....	11
2.2.3. Penelitian Christian dan Nuari (2016).....	12
2.2.4. Penelitian Rosanah (2012).....	12
2.2.5. Penelitian Lin dkk. (2011).....	13
2.3. Perumusan Hipotesis.....	13
2.3.1. Pengaruh Kualitas Layanan Pada Kepuasan Konsumen.....	13
2.3.2. Pengaruh Kualitas Produk Pada Kepuasan Konsumen.....	14
2.3.3. Pengaruh Persepsi Harga Produk Pada Kepuasan Konsumen.....	14
2.3.4. Pengaruh Kepuasan Konsumen Pada Niat Membeli Lagi.....	15
2.4. Model Penelitian.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
3.1. Desain Penelitian.....	17
3.2. Populasi dan Sampel.....	17
3.2.1. Pengambilan Sampel.....	17
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	18
3.3.1. Jenis dan Sumber Data.....	18

3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	18
3.4.1. Variabel Bebas.....	19
3.4.1.1. Kualitas Layanan.....	19
3.4.1.2. Kualitas Produk.....	20
3.4.1.3. Persepsi Harga Produk.....	21
3.4.2. Variabel Terikat.....	22
3.4.3. Variabel Mediasi.....	23
3.5. Pengujian Instrumen.....	24
3.5.1. Uji Validitas.....	24
3.5.1.1. KMO dan Bartlett's Test.....	25
3.5.1.2. MSA (<i>Measure of Sampling Adequacy</i>).....	26
3.5.2. Uji Reliabilitas.....	29
3.6. Metode Analisis Data.....	30
3.6.1. Pengujian Normalitas.....	30
3.6.2. Pengujian Pencilan.....	30
3.6.3. Pengujian Kesesuaian Model (Goodness of Fit Model).....	31
3.7. Pengujian Hipotesis.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1. Pengumpulan Data.....	33
4.2. Uji Validitas Sampel Besar.....	34
4.3. Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	36
4.4. Karakteristik Responden dan Analisis Deskriptif.....	37
4.4.1. Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	37
4.4.2. Karakteristik Responden Berdasar Usia.....	37
4.4.3. Karakteristik Responden Berdasar Pendidikan.....	38

4.4.4. Karakteristik Responden Berdasar Pekerjaan.....	39
4.4.5. Karakteristik Responden Berdasar Penghasilan.....	40
4.4.6. Karakteristik Responden Berdasar Asal.....	41
4.4.7. Analisis Deskriptif.....	44
4.5. Uji Normalitas.....	44
4.6. Uji Pencilan.....	46
4.7. Uji Kesesuaian Model (Goodness of Fit Model).....	47
4.8. Pengujian Hipotesis.....	51
4.8.1. Hipotesis Pertama (H1).....	52
4.8.2. Hipotesis Kedua (H2).....	52
4.8.3. Hipotesis Ketiga (H3).....	53
4.8.4. Hipotesis Keempat (H4).....	53
4.9. Pembahasan Hasil Penelitian.....	55
4.9.1. Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan Konsumen.....	55
4.9.2. Pengaruh Kualitas Produk pada Kepuasan Konsumen.....	56
4.9.3. Pengaruh Persepsi Harga Produk pada Kepuasan Konsumen.....	57
4.9.4. Pengaruh Kepuasan Konsumen pada Niat Membeli lagi.....	57
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN.....	59
5.1. Kesimpulan.....	59
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	59
5.3. Saran.....	60
Daftar Pustaka.....	61
Lampiran.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Indikator Pengukuran Kualitas Layanan.....	20
Tabel 3.2. Indikator Pengukuran Kualitas Produk.....	21
Tabel 3.3. Indikator Pengukuran Persepsi Harga Produk.....	22
Tabel 3.4. Indikator Pengukuran Niat Beli Lagi.....	23
Tabel 3.5. . Indikator Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	24
Tabel 3.6. Nilai KMO dan Bartlett's Test.....	26
Tabel 3.7. Nilai MSA (Measure of Sampling Adequacy).....	26
Tabel 3.8. Rotated Component Matrix.....	28
Tabel 3.9. Hasil Uji Reliabilitas.....	29
Tabel 4.1. Hasil Pengumpulan Data.....	33
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Sampel Besar.....	35
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	36
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasar Usia.....	38
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasar Pendidikan.....	38
Tabel 4.7. Karakteristik Responden Berdasar Pekerjaan.....	39
Tabel 4.8. Karakteristik Responden Berdasar Penghasilan.....	40
Tabel 4.9. Karakteristik Responden Berdasar Asal.....	41
Tabel 4.10. Nilai Rata - Rata dan Penyimpangan Baku.....	44
Tabel 4.11. Nilai Skewness dan Kurtosis.....	45
Tabel 4.12. Ringkasan Hasil Uji Pencilan.....	47
Tabel 4.13. Nilai Goodness of Fit Model.....	48

abel 4.14. Nilai Goodness of Fit Model Setelah Modifikasi.....	50
Tabel 4.15. Hasil Uji Hipotesis.....	51
Tabel 4.16. Koefisien standar Pengaruh.....	54
Tabel 4.17. R^2	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model penelitian.....	16
Gambar 4.1. Persamaan Struktural.....	34
Gambar 4.2. Persamaan Struktural	48
Gambar 4.3. Persamaan Struktural.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Rancangan Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 2. Pengukuran Variabel Penelitian.....	71
Lampiran 3. Data Sampel Kecil.....	73
Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil.....	75
Lampiran 5. Data Sampel Besar.....	78
Lampiran 6. Data Respon Kuesioner.....	80
Lampiran 7. Hasil Analisis CFA.....	86
Lampiran 8. Hasil Statistik Deskriptif.....	91
Lampiran 9. Hasil Analisis.....	93
Lampiran 10. Hasil Analisis Modifikasi.....	94