

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBARAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>ABSTRAK</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	4
1.3.Tujuan Penelitian .....	4
1.4.Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Pengertian Jasa.....	6
2.2. Pengertian Kualitas.....	8
2.3. Kualitas Jasa .....	10
2.4. Dimensi Kualitas Jasa.....	11
2.5. Kepuasan Pelanggan.....	12
2.6. Niat Pembelian Ulang.....	18

2.7. Model Penelitian.....	19
2.8. Hipotesis.....	20

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Jenis Penelitian.....	22
3.2. Populasi dan Sampel .....	22
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	23
3.4. Definisi Variabel Operasional.....	24
3.5. Pengukuran Variabel Penelitian.....	25
3.6. Analisa Data.....	26
3.6.1. Uji Validitas.....	26
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	32
3.6.3. Teknik Analisis Regresi.....	33
3.6.4. Uji Hipotesis.....	34

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

4.1. Karakteristik Responden.....	37
4.1.1. Karakteristik Umur.....	37
4.1.2. Karakteristik Jenis Kelamin.....	37
4.1.3. Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	38
4.1.4. Karakteristik Pekerjaan.....	38
4.1.5. Karakteristik Penghasilan Per Bulan.....	39
4.1.6. Karakteristik Rata-Rata Pembelian Phia Deva dalam Sebulan.....	40
4.2. Pengujian Hipotesis	
4.2.1. Hasil Uji Hipotesis 1.....	40



Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan dan Kepuasan pada Niat Pembelian Ulang Produk PHIA Deva

Cabang Jl. Gabusan 8 No. 18 Minomartani Yogyakarta

FEBRIANA, Artha, Sari Winahjoe S., Dra., MBA

Universitas Gadjah Mada, 2008 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

4.2.2. Hasil Uji Hipotesis 2.....42

4.2.3. Hasil Uji Hipotesis 3.....44

4.3. Pembahasan.....48

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan.....50

5.2. Saran-Saran .....51

**DAFTAR PUSTAKA.....52**

## **LAMPIRAN**

**LAMPIRAN 1 Kuesioner**

**LAMPIRAN 2 Hasil Uji Validitas Kuesioner**

**LAMPIRAN 3 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner**

**LAMPIRAN 4 Hasil Regresi Kuesioner**