

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Lingkup Penelitian	10
1.7 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Kualitas Layanan.....	12
2.1.1 Kualitas Interaksi	13
2.1.2 Kualitas Lingkungan	14
2.1.3 Kualitas Hasil	14
2.2 Inersia.....	15
2.3 Kepuasan Pelanggan	16
2.4 <i>Repurchase Intention</i>	18

2.5	Kajian Penelitian Terdahulu.....	18
2.6	Hipotesis Penelitian.....	19
2.6.1	Dimensi Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan <i>Inersia</i>	19
2.6.2	Kepuasan Pelanggan, Inersia, dan <i>Repurchase Intention</i>	21
2.7	Kerangka Penelitian	23
BAB III METODA PENELITIAN.....		24
3.1	Desain Penelitian.....	24
3.2	Metoda Pengumpulan Data	24
3.2.1	Data Primer	25
3.2.2	Data Sekunder	25
3.2.3	Populasi	25
3.2.4	Sampel.....	25
3.3	Instrumen Penelitian	26
3.3.1	Definisi Operasional Variabel.....	26
3.3.2	Uji Validitas	28
3.3.3	Uji Reliabilitas	29
3.4	Uji Asumsi Klasik.....	29
3.4.1	Uji Multikolonieritas.....	29
3.5	Metoda Analisis Data.....	29
3.5.1	Analisis Regresi Linier Berganda	30
3.6	Pengujian Hipotesis.....	30
3.6.1	Koefisien Determinasi.....	31
3.6.2	Uji F	31
3.6.3	Uji t	32
3.7	Profil GoClean	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1	Deskripsi Data.....	38
4.2	Profil Responden.....	38
4.3	Hasil Pengujian Data.....	42
4.3.1	Uji Validitas	42
4.3.2	Uji Reliabilitas	43
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	43
4.4.1	Hasil Uji Multikolinieritas	43
4.5	Statistik Deskriptif	44
4.6	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	46

4.6.1	Koefisien Determinasi	46
4.6.2	Uji F	48
4.6.3	Uji t	50
4.7	Uji Hipotesis	54
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian	59
4.8.1	Hasil Pengujian Hipotesis 1 dan 2	59
4.8.2	Hasil Pengujian Hipotesis 3	60
4.8.3	Hasil Pengujian Hipotesis 4, 5, 6	61
4.8.4	Hasil Pengujian Hipotesis 7	61
4.8.5	Hasil Pengujian Hipotesis 8	62
4.8.6	Hasil Pengujian Hipotesis 9	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		64
5.1	Kesimpulan	64
5.2	Implikasi.....	64
5.3	Keterbatasan.....	65
5.4	Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN.....		70