

Daftar Isi

Abstrak	i
Daftar isi.....	ii
Daftar Tabel	iii
Daftar Gambar.....	iv
Daftar Lampiran	v
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Lingkup Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	11
1.6.1. Kontribusi Akademis	12
1.6.2. Kontribusi Manajerial.....	12
1.6. Sistematika Penulisan.....	12
 BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	 14
2.1. Landasan Teori.....	14
2.1.1. Produk jasa	14
2.1.2. <i>Service quality</i>	17
2.1.3. <i>Customer satisfaction</i>	19
2.1.4. <i>Repurchase intention</i>	21
2.2. Pengembangan Hipotesis.....	23
2.2.1. Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan pelanggan.....	23
2.2.2. Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap kepuasan pelanggan	24
2.2.3. Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap kepuasan pelanggan.....	25
2.2.4. Pengaruh <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan pelanggan	26

2.2.5.	Pengaruh <i>Tangible</i> terhadap kepuasan pelanggan	28
2.3.1.	Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap niat beli ulang	29
2.3.	Model Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1.	Desain penelitian	32
3.2.	Populasi dan Sampel.....	32
3.3.	Sumber Data	33
3.4.	Metode Pengambilan Sampel	33
3.5.	Instrumen Riset.....	34
3.6.	Definisi konseptual, Operasional, dan Pengukuran Variabel	35
3.6.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran	35
3.7.	Instrumen Penelitian.....	41
3.7.1.	Kuesioner.....	41
3.8.	Metode Pengujian Data	42
3.8.1.	Pengujian Validitas.....	43
3.8.2.	Pengujian Reliabilitas	44
3.9.	Metode Analisis Data	45
3.9.1.	Statistik Deskriptif.....	45
3.9.2.	Uji F.....	46
3.9.3.	Uji T.....	47
3.9.4.	Koefisien Determinasi (R^2).....	48
3.9.5.	Pengujian Hipotesis	48
3.10.	Pengujian Pre test.....	50
3.10.1.	Pengujian Pre test pada Uji Validitas	50
3.10.2.	Pengujian Pre test pada Uji Reliabilitas.....	52
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		54
4.1.	Analisis Deskriptif.....	54
4.1.1.	Karakteristik Responden.....	54
4.2.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
4.2.1.	Uji F dan Koefisien Determinasi	62

4.2.2.	Uji t.....	63
4.4.	Pembahasan dan Diskusi Hasil Penelitian.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		71
5.1.	Kesimpulan.....	71
5.2.	Keterbatasan Penelitian	72
5.3.	Saran.....	72
5.4.	Implikasi Manajerial.....	73
Daftar pustaka		7
5		