

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah.....	7
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	7
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Pemasaran.....	9
2.1.1 Fungsi Pemasaran	9
2.1.2 Pentingnya Pemasaran	11
2.2 Kualitas Produk	11
2.2.1 Tingkatan Produk.....	12
2.2.2 Dimensi Kualitas Produk	13
2.3 Harga	14
2.3.1 Tujuan Penetapan Harga	14
2.3.2 Prosedur Penetapan Harga	15
2.3.3 Metode Penetapan Harga	16
2.3.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Harga.....	17
2.3.5 Dimensi Harga	18
2.4 Kepuasan Konsumen	18
2.4.1 Teori Kepuasan Konsumen.....	19
2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	21
2.4.3 Mengukur Kepuasan Konsumen.....	21
2.4.4 Dimensi Kepuasan Konsumen.....	22
2.4.5 Indikator Kepuasan Konsumen.....	22
2.5 Minat Beli Ulang	23

2.5.1 Dimensi Minat Beli Ulang	23
2.6 Hasil Penelitian Sebelumnya	24
2.7 Hubungan Antar Variabel	29
2.7.1 Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen	29
2.7.2 Hubungan Harga dengan Kepuasan Konsumen	29
2.7.3 Hubungan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang	29
2.7.4 Hubungan Harga Terhadap Minat Beli Ulang	30
2.7.5 Hubungan Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang.....	30
2.7.6 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang melalui	30
2.7.7 Pengaruh Harga terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan ...	31
2.8 Hipotesis	31
2.9 Model Penelitian.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Desain Penelitian	33
3.2 Jenis dan Sumber Data	33
3.2.1 Jenis Data.....	33
3.2.2 Sumber Data	34
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	34
3.3.1 Populasi.....	34
3.3.2 Sampel	34
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	34
3.4 Unit Analisis Data	35
3.5 Definisi Operasional Variabel	35
3.5.1 Kualitas Produk (X_1).....	35
3.5.2 Harga (X_2).....	35
3.5.3 Kepuasan Konsumen (Z)	35
3.5.4 Minat Beli Ulang (Y).....	36
3.6 Uji Instrumen.....	37
3.6.1 Uji Validitas.....	38
3.6.2 Uji Reliabilitas	38
3.7 Teknik Analisis Data	39
3.7.1 Analisis Deskriptif	40
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.7.3 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	42
3.7.4 Uji t	45
3.7.5 Uji f	45
3.7.6 Koefisien Determinasi	46
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	47
4.1 Gambaran Obyek Penelitian.....	47
4.2 Karakteristik Responden	47
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia	48
4.2.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
4.2.4 Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	50
4.2.5 Responden Berdasarkan Anggaran Belanja Produk Perawatan ...	50
4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	51
4.3.1 Uji Validitas.....	51

4.3.2 Uji Reliabilitas	53
4.4 Analisis Deskriptif.....	54
4.4.1 Indeks Variabel Kualitas Produk	55
4.4.2 Indeks Variabel Harga	56
4.4.3 Indeks Variabel Kepuasan Konsumen.....	57
4.4.4 Variabel Minat Beli Ulang.....	57
4.5 Uji Asumsi Klasik	58
4.5.1 Uji Normalitas.....	58
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	59
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	60
4.5.4 Uji Autokorelasi.....	61
4.6 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	62
4.6.1 Analisis Jalur Tahap 1	62
4.6.2 Analisis Jalur Tahap 2.....	65
4.6.3 Analisis Jalur Gabungan Tahap 1 dan Tahap 2	69
4.6.4 Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, dan Pengaruh ...	69
BAB V PEMBAHASAN	72
5.1 Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
5.1.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	72
5.1.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	72
5.1.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang	73
5.1.4 Pengaruh Harga Terhadap Minat Beli Ulang	73
5.1.5 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang	74
5.1.6 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang Melalui ...	74
5.1.7 Pengaruh Harga terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan....	75
5.2 Temuan Penelitian	75
5.3 Keterbatasan Penelitian	76
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
6.1 Kesimpulan.....	77
6.2 Saran	77
6.3 Implikasi Penelitian	78
6.3.1 Implikasi Teoritis.....	78
6.3.2 Implikasi Praktis	79
DAFTAR REFERENSI	80
LAMPIRAN.....	83