

DAFTAR ISI

<u>HALAMAN JUDUL</u>	
<u>LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI</u>	xi
<u>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</u>	ii
<u>HALAMAN PENGESAHAN</u>	iii
<u>KATA PENGANTAR</u>	iv
<u>DAFTAR ISI</u>	v
<u>DAFTAR TABLE</u>	vii
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	viii
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	ix
<u>BAB 1 PENDAHULUAN</u>	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	3
1.4 Rumusan Masalah	3
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
<u>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</u>	5
2.1. Perilaku Konsumen	5
2.2 Product Quality	6
2.3 Service Quality	7
2.4 Customer Satisfaction	8
2.5 Intention to Repurchase	8
2.6 Penelitian Terdahulu	9
2.7 Hubungan Antar Variabel	16
2.8 Hipotesis	18
2.9 Model Penelitian	18
<u>BAB III METODE PENELITIAN</u>	20
3.1 Desain Penelitian	20
3.2 Jenis dan Sumber Data	20
3.3 Populasi dan Sample	21

3.4 Unit Analisa Data.....	22
3.5 Definisi Operasional Variabel	22
3.6 Teknik Pengumpulan Sample	25
3.7 Teknik Analisa Data.....	26
3.7.1 Uji Instrumen Data	26
3.7.2 Analisi Deskriptif	27
3.7.3 Analisis Jalur Path.....	28
3.7.4 Uji F.....	30
3.7.5 Uji t (Uji Parsial)	31
3.7.6 Uji Determinasi (R^2).....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	32
4.1 Karakteristik Responden	32
4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
4.1.2 Responden Berdasarkan Usia.....	32
4.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
4.1.4 Responden Berdasarkan Pendidikan	34
4.1.5 Responden Berdasarkan Pendapatan.....	34
4.1.6 Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	35
4.2 Uji Validitas.....	36
4.3 Uji Reliabilitas	39
4.4 Analisis Deskriptif Penelitian	40
4.4.1 Product Quality (X_1).....	41
4.4.2 Service Quality (X_2)	43
4.4.3 Intention to Repurchase (Y).....	44
4.4.4 Customer Satisfaction (Z).....	45
5.1 Analisis Jalur (Path Analysis).....	45
5.1.1 Analisis Jalur Tahap I.....	46
5.1.2 Analisis Jalur Tahap II.....	48
5.1.3 Analisis Jalur Tahap I dan II.....	52
BAB V PEMBAHASAN	54
5.1 Pembahasan Hasil Penelitian	54
5.1.1 Pengaruh Product Quality (X_1) Terhadap Customer Satisfaction (Z) ..	54
5.1.2 Pengaruh Service Quality (X_2) Terhadap Customer Satisfaction (Z) ..	54
5.1.3 Pengaruh Product Quality (X_1) Terhadap Intention to Repurchase (Y)	54

5.1.4 Pengaruh Service Quality (X2) Terhadap Intention to Repurchase (Y)	55
5.1.5 Pengaruh Customer Satisfaction (Z) Terhadap Intention to Repurchase (Y)	55
5.1.6 Pengaruh Product Quality (X1) Terhadap Intention to Repurchase (Y) Melalui Customer Satisfaction (Z)	56
5.1.7 Pengaruh Service Quality (X2) Terhadap Intention to Repurchase Melalui Customer Satisfaction (Z)	56
5.2 Temuan Penelitian	57
5.3 Keterbatasan Penelitian	57
BAB IV HASIL PENELITIAN	58
6.1 Kesimpulan	58
6.2 Saran	59
6.3 Implikasi Penelitian	59
6.4 Implikasi Teoritis	59
6.5 Implikasi Praktis	59
DAFTAR REFERENSI	60
DAFTAR LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu	9
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	23
Tabel 4.1 Uji Validitas	37
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.3 Interpretasi Nilai Indeks	41
Tabel 4.4 Indeks Product Quality	42
Tabel 4.5 Indeks Service Quality.....	43
Tabel 4.6 Indeks Intention to Repurchase.....	44
Tabel 4.7 Indeks Customer Satisfaction	45
Tabel 4.8 Nilai Koefisien Regresi dan Uji t Product Quality dan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction.....	46
Tabel 4.9 Nilai Koefisien Determinasi Pproduct Quality dan Service Quality Terhadap Customer Satisfcation.....	47
Tabel 4.10 Nilai Koefisien Regresi dan Uji t Product Quality, Service Quality dan Customer Satisfaction Terhadap Intention to Repurchase	48
Tabel 4.11 Nilai Koefisien Regresi dan Uji t Service Quality dan Customer Satisfaction Terhadap Intention to Repurchase	49
Tabel 4.12 Nilai Koefisien Determinasi Product Quality, Service Quality dan Customer Satisfaction Terhadap Intention to Repurchase	50
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Pengaruh.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Pra Survei Faktor Keputusan Pembelian Konsumen.....	2
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	19
Gambar 3.1 Hubungan Kausal pada sub-struktur 1.....	28
Gambar 3.2 Hubungan kausal pada sub-struktur 2.....	29
Gambar 3.3 Model analisis Jalur	30
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	33
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	33
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	34
Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Pendapatan	34
Gambar 4.6 Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	36
Gambar 4.8 Tahap I Analisis Jalur	48
Gambar 4.9 Tahap II Analisis Jalur	51
Gambar 4.10 Tahap I dan II Analisis Jalur	52

DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran 1 Kuesioner Pra Survey</u>	66
<u>Lampiran 2 Kuesioner Penelitian</u>	67
<u>Lampiran 3 Tabulasi Data Karakteristik 145 Responden</u>	72
<u>Lampiran 4 Data Pre Test 30 Responden</u>	73
<u>Lampiran 5 Hasil Uji Validitas 30 Responden</u>	74
<u>Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden</u>	78
<u>Lampiran 7 Tabulasi Data 145 Responden</u>	80
<u>Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Jalur</u>	84