

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Sampul Depan Skripsi	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Berita Acara Tugas Akhir/Skripsi	v
Abstract	vi
Abstraksi	vii
Kata Pengantar	viii
Halaman Motto dan Persembahan	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kajian Pustaka	11

2.2	Landasan Teori	11
2.2.1	Pengertian Manajemen Operasional.	16
2.2.2	Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.3	Kepuasan Konsumen	20
2.2.4	Minat Pembelian Ulang (<i>Repurchase Intention</i>)	23
2.2.5	Hubungan Variabel Penelitian.	25
2.3	Kerangka Pemikiran Penelitian	26
2.4	Hipotesis Penelitian	27
BAB III.	METODE PENELITIAN	28
3.1	Lokasi Penelitian	28
3.2	Populasi dan Sampel.....	28
3.3	Definisi Operasional Variabel Penelitian	30
3.4	Metode Pengumpulan Data	34
3.5	Alat Pengumpulan Data.....	35
3.6	Teknik Pengumpulan Data	36
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
3.8	Metode Analisis Data	37
3.8.1	Uji Asumsi Klasik.	37
3.8.2	Analisis Jalur	38
3.8.3	Uji Hipotesis.....	40
BAB IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	42
4.1.1	Uji Validitas	42

4.1.2 Uji Reliabilitas	43
4.2 Karakteristik Responden.....	44
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	46
4.3 Deskriptif Variabel Penelitian	47
4.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan	48
4.3.2 Variabel Kepuasan Konsumen.....	49
4.3.3 Variabel Minat Pembelian Ulang	50
4.4 Uji Asumsi Klasik	52
4.4.1 Uji Normalitas.....	52
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	53
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	54
4.5 Pengujian Analisis Jalur	55
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	55
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Pembelian Ulang	56
4.6 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	59
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	59
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian Ulang.....	60
4.6.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Pembelian Ulang.....	60

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	68



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	47
Tabel 4.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen.....	50
Tabel 4.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Minat Pembelian Ulang	51
Tabel 4.9 Nilai Variance Inflation Factor (VIF)	53
Tabel 4.10 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	55
Tabel 4.11 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Minat pembelian Ulang	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 1.2 Analisis Jalur.....	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	68
Lampiran 2	Rekapitulasi Data Penelitian 100 Responden.....	70
Lampiran 3	Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	75
Lampiran 4	Rekapitulasi Data Karakteristik Responden.....	81
Lampiran 5	Deskripsi Variabel Penelitian.....	85
Lampiran 6	Uji Asumsi Klasik.....	87
Lampiran 7	Regresi Linier Sederhana.....	89
Lampiran 8	Regresi Linier Berganda.....	90

