

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAKSI.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1. Definisi Variabel.....	9
2.1.1 Minat Beli Ulang .....	9
2.1.2 Harga .....	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.4 Kepuasan Konsumen .....	16
2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Perumusan Hipotesis .....	18
2.2.1 Hubungan antara harga terhadap kepuasan konsumen.....	18

2.2.2	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ....	19
2.2.3	Pengaruh Harga Terhadap Minat Beli Ulang .....	20
2.2.4	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang.....	22
2.2.5	Pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....		25
3.1.	Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	25
3.2	Populasi dan Sampel.....	25
3.2.1	Populasi.....	25
3.2.2	Sampel .....	26
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	28
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4.1	Kuesioner .....	28
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	29
3.5,1	Variabel Penelitian.....	29
3.5.2	Variabel Operational.....	30
3.6	Uji Instrumen .....	32
3.6.1	Uji Validitas.....	32
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	32
3.7	Uji Asumsi Klasik.....	33
3.8	Metode Analisis Data.....	35
3.9	Analisis Regresi .....	37
3.9.1	Regresi Linier Berganda .....	37
3.9.2	Analisis Jalur (Path Analysis).....	38

3.9.3	Uji Sobell Test dan Uji Sobell Bootstraping .....	39
3.10	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	41
3.10.1	Pengujian Hipotesis .....	41
3.10.2	Uji Goodness of Fit .....	41
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1	Gambaran Umum Responden.....	44
4.1.1	Jenis Kelamin .....	44
4.1.2	Umur Responden .....	45
4.1.3	Tingkat Pendidikan Responden.....	46
4.2	Analisis Kualitatif .....	46
4.2.1	Variabel Harga ( $X_1$ ).....	47
4.2.2	Variabel Kualitas Pelayanan ( $X^2$ ).....	49
4.2.3	Variabel Kepuasan Konsumen ( $\hat{Y}_1$ ).....	51
4.2.4	Variabel Minat Beli Ulang ( $Y_2$ ).....	53
4.3	Analisis Kuantitatif .....	55
4.3.1	Uji Validitas .....	55
4.3.2	Hasil Pengujian Realibilitas.....	56
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	57
4.3.3.1	Uji Normalitas .....	57
4.3.3.2	Pengujian Murtikolinearitas .....	59
4.4	Path Analisis .....	61
4.5	Pembahasan.....	68

BAB V PENUTUP.....	70
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Saran .....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Penjualan Handphone GPS SHOP Demak Halte Buyaran Bulan Januari-Desember 2015.....	5
Tabel 3.1	Definisi Operasional .....	30
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	44
Tabel 4.2	Umur Responden .....	45
Tabel 4.3	Tingkat Pendidikan Responden .....	46
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Tentang Variabel Harga ( $X_1$ ) .....	48
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualiatas Pelayanan ( $X_2$ ) .....	50
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Konsumen ( $\dot{Y}_1$ ) .....	52
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Tentang Variabel Minat Beli Ulang ( $\dot{Y}_2$ )..	54
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas .....	56
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.10	Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 4.11	Hasil Analisis Jalur .....	61
Tabel 4.12	Ringkasan Perhitungan Metode Sobel Variabel Intervening Kepuasan.....	66