

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Kualitas pelayanan	9
2.2	Citra toko.....	12
2.3	Social influence	15
2.4	Keputusan pembelian	17
2.5	Minat beli ulang.....	19
2.6	Hubungan antar variabel	23
2.6.1	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.....	23
2.6.2	Pengaruhcitra toko terhadap keputusa pembelian ..	24
2.6.3	Pengaruhsocial influence terhadap keputusan pembelian.....	25

2.6.4 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang	25
2.6.5 Pengaruh citra toko terhadap minat beli ulang	27
2.6.6 Pengaruh social influence terhadap minat beli ulang	28
2.6.7 Pengaruh keputusan pembelian terhadap minat beli ulang	29
2.7 Model empirik penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Populasi dan Sampel	31
3.3 Jenis Data dan prosedur pengumpulan data	33
3.4 Variabel penelitian dan definisi operasional variabel	34
3.5 Metode Analisis Data	36
3.5.1 Analisis kualitatif.....	36
3.5.2 Analisis Kuantitatif.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi penelitian.....	42
4.1.1 Gambaran umum responden.....	42
4.1.2 Uji instrumen	46
4.1.3 Analisis deskriptif variabel.....	53
4.2 Hasil Penelitian.....	59
4.2.1 Uji Asumsi Klasik	59
4.2.2 Regresi dengan metode path analysis	63
4.2.3 Pengujian hipotesis	66
4.2.4 Uji koefisien determinasi.....	74

4.3 Pembahasan	75
BAB V	PENUTUP
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran.....	83
5.3 Keterbatasan Penelitian	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	