

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTACK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Citra Diri .....	11
2.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.3 Kepuasan Konsumen .....	16
2.4 Pembelian Ulang.....	19
2.5 Kajian Teori Dan Pengembangan Hipotesis.....	20
2.5.1 Hubungan Citra Diri Konsumen Terhadap Kepuasan.....	20
2.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanandengan Kepuasan Konsumen.....	21
2.5.3 Hubungan Kepuasan Konsumen Terhadap Pembelian Ulang .....	22
2.5.4 Hubungan Citra Diri Konsumen Terhadap Pembelian Ulang .....	23

2.5.5 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Pembelian Ulang .....	24
2.6 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	26
3.2 Populasi Dan Sampel .....	27
3.3 Sumber Dan Metode Pengumpulan Data.....	29
3.3.1 Sumber Data .....	29
3.3.2 Metode Pengumpulan Data .....	29
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Indikator .....	31
3.5 Teknik Analisis Data .....	32
3.5.1 Uji Instrumen.....	32
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	33
3.5.3 Alat Analisis .....	36
3.5.4 Uji t.....	37
3.5.5 Uji Signifikan Simultan (Uji Model Regresi) .....	37
3.5.6 Koefisien Determinasi .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Gambaran Umum Responden.....	39
4.1.1 Umur Responden.....	39
4.1.2 Jenis Kelamin Responden .....	40
4.1.3 Lama Responden Menggunakan Jasa Natasha.....	40
4.1.4 Frekuensi Responden Menggunakan Jasa Natasha .....	41
4.2 Analisis Kualitatif .....	41
4.2.1 Variabel Citra Diri Konsumen ( $X_1$ ).....	42
4.2.2 Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	44
4.2.3 Variabel Kepuasan Konsumen ( $Y_1$ ) .....	46
4.2.4 Variabel Pembelian Ulang ( $Y_2$ ).....	47
4.3 Analisis Kuantitatif .....	49
4.3.1 Uji Validitas .....	49
4.3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	50
4.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	50

4.4 Analisis Model Regresi.....	53
4.4.1 Pengujian Hipotesis .....	55
4.4.2 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	58
4.5 Pembahasan .....	59
4.5.1 Pengaruh Citra Diri Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen.....	59
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	60
4.5.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Pembelian Ulang .....	60
4.5.4 Pengaruh Citra Diri Konsumen Terhadap Pembelian Ulang .....	61
4.5.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang ....	62
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>64</b>
5.1. Kesimpulan .....	64
5.2. Saran .....	66
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	67
5.4. Agenda Penelitian Mendatang .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Konsumen NATASHA Skin Clinic Center Semarang Tahun 2016 .....	7
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 4.1 Umur Responden.....	39
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	40
Tabel 4.3 Lama Responden Menggunakan Jasa Natasha .....	40
Tabel 4.4 Frekuensi Responden Menggunakan Jasa Natasha.....	41
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Variabel Citra Diri Konsumen ( $X_1$ )...	42
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	44
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Konsumen ( $Y_1$ ) ..	46
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang Variabel Pembelian Ulang ( $Y_2$ ).....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas .....	52
Tabel 4.12 Model Regresi .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Uji Normalitas .....	51
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	53
Gambar 4.3 Analisis Path .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	72
Lampiran 2. Uji validitas dan Reliabilitas X1.....	75
Lampiran 3. Uji Asumsi Klasik .....	79
Lampiran 4. Regression X1 dan X2 Terhadap Y1 .....	81