

## DAFTAR ISI

### **BAB I. PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	9
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	9
1.4 Paradigma Penelitian .....	10
1.5 Hipotesis .....	11

### **BAB II. LANDASAN TEORI**

2.1 Konsep Pemasaran.....	12
2.2 Pemasaran Jasa .....	13
2.3 Kualitas Pelayanan .....	21
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	23
2.5 Minat Beli Ulang .....	26
2.6 Penelitian Terdahulu.....	28

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	30
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	31
3.2.1 Variabel Penelitian .....	31
3.2.2 Definisi Operasional .....	32
3.3 Penentuan Sampel .....	35
3.3.1 Populasi dan Sampel .....	35
3.3.2 Metode Pengambilan Sampel .....	35
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	36

3.4 Jenis dan Sumber Data .....	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.6 Teknik Pengolahan Data .....	38
3.6.1 Analisis Kualitatif .....	38
3.6.2 Analisis Kuantitatif .....	38
3.7 Teknik Analisis Data .....	39
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
3.7.2 Analisis Pengolahan Data .....	41
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
3.7.4 Uji Hipotesis .....	42

#### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Uji Validitas dan Uji Reabilitas .....	45
4.1.1 Uji Validitas .....	45
4.1.2 Uji Reabilitas.....	47
4.2 Hasil Analisis Tabulasi Responden Variabel Demografi .....	48
4.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden .....	51
4.3.1 Tanggapan Tentang Kualitas Pelayanan (X).....	51
4.3.2 Tanggapan Tentang Kepuasan Konsumen (Y) .....	61
4.3.2 Tanggapan Tentang Minat Beli Ulang (Z) .....	63
4.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	64
4.5 Pembahasan.....	71

#### **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	74
5.2 Saran .....	75

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**