

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vi
LEMBAR PENGESAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Fokus Penelitian .....	8
1.3    Pertanyaan Penelitian .....	9
1.4    Tujuan Penelitian.....	9
1.5    Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	11
2.1    Teori Pendukung .....	11
2.1.1    Kualitas Produk (X1) .....	11
2.1.2    Persepsi Harga (X2) .....	13
2.1.3    Kepuasan Pelanggan (Y).....	14
2.1.4    Niat Pembelian Ulang (Z) .....	16
2.2    Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu .....	17
2.3    Pengaruh Antar Variabel .....	27
2.3.1    Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan.....	27
2.3.2    Persepsi Harga dengan Kepuasan Pelanggan.....	27
2.3.3    Kualitas Produk dengan Niat Pembelian Ulang.....	28

2.3.4	Persepsi harga dengan Niat Pembelian Ulang .....	28
2.3.5	Kepuasan Pelanggan dengan Niat Pembelian Ulang .....	29
2.3.6	Kualitas Produk dengan Niat Pembelian Ulang yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan .....	29
2.3.7	Persepsi harga dengan Niat Pembelian Ulang yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan .....	30
2.4	Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis .....	30
2.4.1	Kerangka Teori.....	30
2.4.2	Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....		32
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian .....	32
3.1.1	Waktu Penelitian .....	32
3.1.2	Tempat Penelitian.....	32
3.2	Populasi dan Sampel .....	32
3.2.1	Populasi .....	32
3.2.2	Sampel.....	32
3.3	Pengembangan Instrumen .....	33
3.3.1	Variabel .....	33
3.4	Operasionalisasi Variabel .....	34
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.5.1	Skala Pengukuran.....	36
3.6	Teknik Analisis Data .....	36
3.5.1	Uji Validitas .....	37
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	37
3.5.3	Uji Kesesuaian Model .....	38
3.5.4	Uji Hipotesis .....	40
3.5.5	Uji Mediasi.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		43
4.1	Deskripsi Unit Analisis .....	43
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal .....	44
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	44
4.2	Hasil.....	45

4.2.1	Analisis Deskriptif .....	45
4.2.2	Uji Validitas .....	49
4.2.3	Uji Reliabilitas .....	51
4.2.4	Uji Kesesuaian Model .....	51
4.2.5	Uji Hipotesis .....	57
4.2.6	Uji Mediasi.....	59
4.3	Pembahasan .....	61
4.3.1	Hasil Interpretasi Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .	61
4.3.2	Hasil Interpretasi Persepsi Harga terhadap Kepuasan pelanggan ...	61
4.3.3	Hasil Interpretasi Kualitas Produk terhadap Niat Pembelian Ulang	62
4.3.4	Hasil Interpretasi Persepsi Harga terhadap Niat Pembelian Ulang .	63
4.3.5	Hasil Interpretasi Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Pembelian Ulang .....	64
4.3.6	Hasil Interpretasi Kualitas Produk terhadap Niat Pembelian Ulang melalui Kepuasan Pelanggan .....	65
4.3.7	Hasil Interpretasi Persepsi Harga terhadap Niat Pembelian Ulang melalui Kepuasan Pelanggan .....	65
BAB V PENUTUP.....		66
5.1	Kesimpulan.....	66
5.2	Implikasi .....	67
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	69
5.4	Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	69
DAFTAR PUSTAKA .....		xiv
LAMPIRAN.....		xiv