

DAFTAR ISI

JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS	
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I.PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II.KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN TEORITIK	
A. Kajian Pustaka	10
B. Kualitas Pelayanan.....	11
C. Persepsi Harga	19
D. Minat Beli Ulang.....	25
E. <i>Review</i> Penetian Yang Relevan	29
F. Kerangka Pemikiran	35
G. Model Penelitian.....	39

H. Hipotesis	40
--------------------	----

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	42
B. Metode Penelitian	42
C. Variabel Penelitian dan Pengukurannya	43
D. Skala Pengukuran	46
E. Metode Penentuan Populasi dan Sampel	47
F. Prosedur Pengumpulan Data	49
G. Metode Analisis	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskriptif Unit Analisa	51
B. Hasil Pengujian	54
C. Pembahasan	87

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, dan SARAN

A. Kesimpulan	81
B. Implikasi	82
C. Saran	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	judul	Halaman
I.1	Data Penjualan PT. Citra Wahana Madhani.....	4
I.2	Hasil Penyebaran Angket Variabel Minat Beli Ulang.....	6
I.3	Hasil Penyebaran Angket Variabel Kualitas Pelayanan.....	7
I.4	Hasil Penyebaran Angket Variabel Persepsi Harga.....	8
II.1	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
II.2	<i>Price Pereived Value Model</i>	21
II.3	Dimensi Persepsi Harga.....	26
II.4	Review Penelitian Yang Relevan.....	36
II.5	Kerangka Pemikiran.....	39
III.1	Operasional Variabel.....	44
III.2	Struktur Kuesioner Untuk Pernyataan Positif.....	46
III.3	Data Pemesanan Tahun 2013.....	47
IV.1	Pernah Atau Tidak Memesan Di PT.CWM Lebih Dari Dua Kali.....	51
IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
IV.3	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	52
IV.4	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	53
IV.5	Karakteristik Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	54
IV.6	Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	55
IV.7	Uji Vliditas Persepsi Harga.....	56
IV.8	Uji Validitas Minat Beli Ulang.....	56
IV.9	Uji Reliabilitas.....	57
IV.10	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	58
IV.11	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Harga.....	68
IV.12	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang.....	73

IV.13 Uji Normalitas.....	76
IV.14 Uji Normalitas Residual.....	77
IV.15 Uji Linearitas.....	79
IV.16 Uji Multikolinearitas.....	80
IV.17 Uji Heterokedastisitas.....	81
IV.18 Uji t.....	83
IV.19 Uji f.....	85
IV.20 Ringkasan Uji Hipotesis.....	86
IV.21 Uji Determinasi.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
II.1	<i>Price Perceived Value Model</i>	21
II.2	Kerangka Pemikiran	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul
1	Kuesioner Penelitian
2	Hasil Uji SPSS