

DAFTAR ISI

JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Pembatasan Masalah	12
1.4 Perumusan Masalah.....	12
1.5 Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
2.1 Deskripsi Konseptual	14
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan	34
2.3 Kerangka Teoretik	42
2.4 Hipotesis	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Tujuan Penelitian	46
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	46
3.3 Metode Penelitian	47

3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian	48
3.5 Metode Pengumpulan Data	50
3.6 Metode Penentuan Populasi dan Sampel	52
3.7 Alat Analisis Data	56
3.8 Teknik Analisis Data	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskriptif Unit Analisis	61
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	73
4.3 Implikasi Manajerial	87
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Implikasi	92
5.3 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Tabel r
Lampiran 3	Tabel t
Lampiran 4	Tabel F
Lampiran 5	Langkah-langkah operasionalisasi SPSS

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
II.1	Persamaan Dimensi Kualitas Produk	22
II.2	Persamaan Dimensi Kualitas Pelayanan	29
II.3	Hasil Penelitian yang Relevan	41
III.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	49
III.2	Bobot Nilai Pernyataan Kuesioner	52
III.3	Klasifikasi Sampel	55
IV.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	61
IV.2	Karakteristik Berdasarkan Usia	62
IV.3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	63
IV.4	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk	64
IV.5	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	68
IV.6	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang	71
IV.7	Hasil uji KMO variabel penelitian	73
IV.8	Uji Validitas kualitas produk dengan faktor analisis	74
IV.9	Uji Validitas kualitas pelayanan dengan faktor analisis	75
IV.10	Uji Validitas minat beli ulang dengan faktor analisis	76
IV.11	Hasil Uji Reliabilitas kualitas produk	76
IV.12	Hasil Uji Reliabilitas kualitas pelayanan	77
IV.13	Hasil Uji Reliabilitas minat beli ulang	78
IV.14	Uji Normalitas	79
IV.15	Uji Linearitas	80
IV.16	Uji Multikolinearitas	81

IV.17Uji Heteroskedastisitas	83
IV.18Uji Regresi Berganda	84
IV.19Uji Bersama-sama	86
IV.20Uji Determinasi	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
I.1	Data Pertumbuhan Restoran dan Kafe di Jakarta dari Tahun 2009 Sampai 2012	3
II.1	Model Penelitian	44