

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1. Kajian Pustaka.....	10
2.2. <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	40
2.3. Kerangka Pemikiran.....	52
2.4. Hipotesis.....	57
BAB 3 OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	58
3.2. Metode Penelitian.....	58
3.3. Operasionalisasi Variabel.....	59
3.4. Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	62
3.5. Prosedur Pengumpulan Data.....	64
3.6. Metode Analisis.....	67

BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1.	Deskriptif Unit Analisis.....	76
4.2.	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	80
4.2.1.	Uji Instrumen.....	80
4.2.2.	Analisis Deskriptif.....	82
4.2.3	Analisis Eksplanatori.....	91
4.2.4	Hasil Uji <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM.).....	91
4.2.4.1	Uji Model SEM (Uji <i>Measurement Model</i>).....	91
4.2.4.2	Perhitungan SEM Variabel Penelitian (<i>Uji Structural Model</i>).....	94
4.2.4.3	Pengujian Hipotesis	101
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan.....	110
5.2	Saran.....	113
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data keluhan pelanggan	5
1.2	<i>index</i> kepuasan konsumen	6
2.1	<i>Review</i> penelitian terdahulu	52
3.1	Operasionalisasi Variabel	60
3.2	Bobot Jawaban Kuisisioner	65
3.3	Ukuran <i>God of Fit Indices</i>	75
4.1	Uji validitas Kualitas Produk	80
4.2	Uji validitas Kualitas Layanan	81
4.3	Uji Validitas Kepuasan Konsumen	81
4.4	Uji Validitas Minat Beli Ulang	82
4.5	Uji Reliabilitas	83
4.6	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk	84
4.7	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	86
4.8	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	87
4.9	Analisis Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang	89
4.10	Uji Kecocokan Model	93
4.11	Estimasi Variabel Kualitas Produk	95
4.12	Estimasi Variabel Kualitas Layanan	96
4.13	Estimasi Variabel Kepuasan Konsumen	96
4.14	Estimasi Variabel Minat Beli Ulang	97
4.15	Persamaan Model Struktural	98
4.16	Signifikansi Hubungan Antara Variabel Penelitian	99
4.17	Hasil Pengujian Hubungan Struktural dan Hipotesis	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1.	Pelayanan Sebagai Proses	19
2.2.	Konsep Kepuasan Konsumen	23
2.3.	Kerangka Pemikiran Penelitian	56
3.1.	Model Struktural SEM	70
4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	77
4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
4.3.	karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	79
4.4.	Path Diagram Model SEM Estimated	91

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Judul
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Kuisisioner Jawaban
Lampiran 3	Uji Validitas
Lampiran 4	Uji Reliabilitas
Lampiran 5	Output Perhitungan SEM Lisrel 8.80
Lampiran 6	Model SEM Estimate dan <i>t-value</i> dengan Lisrel 8

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Samsul Arifin, lahir di Jakarta pada tanggal 28 November 1989, merupakan anak ketiga dari empat bersaudara, lahir dari pasangan Aman dan E Fathonah. Pada saat ini bertempat tinggal di Jalan Cilandak KKO RT 05/05 No.43, Ragunan, Jakarta Selatan

Penulis menamatkan sekolah dasar di SDN Ragunan 13 Jakarta pada tahun 2001, kemudian menamatkan sekolah menengah pertama di SMP Negeri 218 Jakarta pada tahun 2004, dan selanjutnya menamatkan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 49 Jakarta pada tahun 2007. Setelah itu, pada tahun yang sama, penulis melanjutkan kuliah di Universitas Negeri Jakarta, Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen.

Pengalaman selama masa kuliah antara lain mengikuti Sertifikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi dengan Materi SPSS, Seminar Prodi “Manajemen Konflik” – Management UNJ. Penulis juga mendapatkan kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, yang merupakan salah satu syarat wajib untuk kelulusan, pada PT Sumberdaya Sewatama, Jakarta Selatan.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1. Kajian Pustaka.....	10
2.2. <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	40
2.3. Kerangka Pemikiran.....	52
2.4. Hipotesis.....	57
BAB 3 OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	58
3.2. Metode Penelitian.....	58
3.3. Operasionalisasi Variabel.....	59
3.4. Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	62
3.5. Prosedur Pengumpulan Data.....	64

3.6. Metode Analisis.....	67
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskriptif Unit Analisis.....	76
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	80
4.2.1. Uji Instrumen.....	80
4.2.2. Analisis Deskriptif.....	82
4.2.3 Analisis Eksplanatori.....	91
4.2.4 Hasil Uji <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	91
4.2.4.1 Uji Model SEM (Uji <i>Measurement Model</i>).....	91
4.2.4.2 Perhitungan SEM Variabel Penelitian (<i>Uji Structural Model</i>).....	94
4.2.4.3 Pengujian Hipotesis	101
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	110
5.2 Saran.....	113

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data keluhan pelanggan	5
1.2	<i>index</i> kepuasan konsumen	6
2.1	<i>Review</i> penelitian terdahulu	52
3.1	Operasionalisasi Variabel	60
3.2	Bobot Jawaban Kuisisioner	65
3.3	Ukuran <i>God of Fit Indices</i>	75
4.1	Uji validitas Kualitas Produk	80
4.2	Uji validitas Kualitas Layanan	81
4.3	Uji Validitas Kepuasan Konsumen	81
4.4	Uji Validitas Minat Beli Ulang	82
4.5	Uji Reliabilitas	83
4.6	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk	84
4.7	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	86
4.8	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	87
4.9	Analisis Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang	89
4.10	Uji Kecocokan Model	93
4.11	Estimasi Variabel Kualitas Produk	95
4.12	Estimasi Variabel Kualitas Layanan	96

4.13	Estimasi Variabel Kepuasan Konsumen	96
4.14	Estimasi Variabel Minat Beli Ulang	97
4.15	Persamaan Model Struktural	98
4.16	Signifikansi Hubungan Antara Variabel Penelitian	99
4.17	Hasil Pengujian Hubungan Struktural dan Hipotesis	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1.	Pelayanan Sebagai Proses	19
2.2.	Konsep Kepuasan Konsumen	23
2.3.	Kerangka Pemikiran Penelitian	56
3.1.	Model Struktural SEM	70
4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	77
4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenos Kelamin	78
4.3.	karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	79
4.4.	Path Diagram Model SEM Estimated	91

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Judul
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Kuisisioner Jawaban
Lampiran 3	Uji Validitas
Lampiran 4	Uji Reliabilitas
Lampiran 5	Output Perhitungan SEM Lisrel 8.80
Lampiran 6	Model SEM Estimate dan <i>t-value</i> dengan Lisrel 8.80