

## **DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>LEMBAR ORISINALITAS</b> .....	iv
<b>LEMBAR MOTO dan PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Pembatasan Masalah .....	9
D. Perumusan Masalah .....	9
E. Kegunaan Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PERUMUSAN HIPOTESIS</b>	
A. Deskripsi Teoretis	
1. Pembelian Ulang .....	11
2. Kepuasan Pelanggan .....	15
B. Kerangka Berpikir.....	21
C. Perumusan Hipotesis.....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Tujuan penelitian.....	23

B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	23
C. Metode Penelitian.....	24
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	24
E. Instrumen Penelitian.....	25
1. Pembelian Ulang (Variabel Y)	
a. Definisi Konseptual .....	25
b. Definisi Operasional.....	26
c. Kisi-kisi Instrumen Pembelian Ulang .....	26
d. Validasi Instrumen Pembelian Ulang.....	28
2. Kepuasan Pelanggan (Variabel X)	
a. Definisi Konseptual.....	30
b. Definisi Operasional.....	30
c. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	30
d. Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	32
F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel .....	34
G. Teknik Analisis Data	
1. Mencari Persamaan Regresi.....	35
2. Uji Persyaratan Analisis.....	36
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X .....	36
b. Uji Linieritas Regresi .....	36
3. Uji Hipotesis .....	37
a. Uji Keberartian Regresi.....	37
b. Perhitungan Koefisien Korelasi .....	38

c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t).....	38
d. Perhitungan Koefisien Determinasi .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Deskripsi Data	
1. Pembelian Ulang .....	40
2. Kepuasan Pelanggan .....	43
B. Analisis Data	
1. Persamaan Garis Regresi .....	45
2. Pengujian Persyaratan Analisis .....	46
3. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	48
C. Interpretasi Penelitian .....	50
D. Keterbatasan Penelitian .....	51
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	52
B. Implikasi .....	53
C. Saran .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>57</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Restoran Cepat Saji Terfavorit .....	2
Tabel III. 1 Kisi-kisi Instrumen Pembelian Ulang .....	27
Tabel III. 2 Skala Penilaian Pembelian Ulang .....	27
Tabel III. 3 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	31
Tabel III. 4 Skala Penilaian Kepuasan Pelanggan .....	32
Tabel III. 5 Tabel ANAVA .....	37
Tabel IV. 1 Distribusi Frekuensi Pembelian Ulang .....	41
Tabel IV. 2 Skor Indikator Pembelian Ulang .....	42
Tabel IV. 3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan.....	43
Tabel IV. 4 Skor Indikator Kepuasan Pelanggan .....	45
Tabel IV. 5 Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X .....	47
Tabel IV. 6 Tabel Anava Untuk Pengujian Signifikansi dan Linearitas Persamaan Regresi Kepuasan Pelanggan (X) Pembelian Ulang (Y) .....	48
Tabel IV. 7 Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi .....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar IV. 1 Grafik Histogram Pembelian Ulang .....	42
Gambar IV. 2 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan .....	44
Gambar IV. 3 Grafik Persamaan Regresi .....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian dari UNJ .....	57
Lampiran 2 Surat Keterangan dari Ketua RW 09 .....	58
Lampiran 3 Survey Awal .....	59
Lampiran 4 Kuisioner Uji Coba Kepuasan Pelanggan .....	84
Lampiran 5 Skor Uji Coba Variabel Kepuasan Pelanggan .....	85
Lampiran 6 Perhitungan Analisis Butir Variabel Kepuasan Pelanggan .....	86
Lampiran 7 Langkah-langkah Perhitungan Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	87
Lampiran 8 Data Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	88
Lampiran 9 Perhitungan Kembali Hasil Uji Coba Variabel Kepuasan Pelanggan .....	89
Lampiran 10 Data Perhitungan Kembali Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	90
Lampiran 11 Kuisioner Uji Coba Pembelian Ulang .....	91
Lampiran 12 Skor Uji Coba Variabel Pembelian Ulang .....	92
Lampiran 13 Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Pembelian Ulang .....	93
Lampiran 14 Langkah-langkah Perhitungan Uji Validitas Variabel Pembelian Ulang .....	94
Lampiran 15 Data Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Pembelian Ulang .....	95
Lampiran 16 Perhitungan Kembali Hasil Uji Coba Variabel Pembelian Ulang .....	96
Lampiran 17 Data Perhitungan Kembali Validitas Variabel Pembelian Ulang .....	97
Lampiran 18 Kuisioner Final Pembelian Ulang & Kepuasan Pelanggan ....	98
Lampiran 19 Data Penelitian Variabel Kepuasan Pelanggan .....	101
Lampiran 20 Data Penelitian Variabel Pembelian Ulang .....	102
Lampiran 21 Data Mentah Variabel X dan Y .....	103

\Lampiran 22 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku .....	104
Lampiran 23 Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku .....	105
Lampiran 24 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Kepuasan Pelanggan .....	106
Lampiran 25 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Pembelian Ulang .....	107
Lampiran 26 Grafik Histogram Variabel X .....	108
Lampiran 27 Grafik Histogram Variabel Y .....	109
Lampiran 28 Perhitungan Uji Linearitas Dengan Persamaan Regresi ...	110
Lampiran 29 Grafik Persamaan Regresi .....	111
Lampiran 30 Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = a + bX$ .....	112
Lampiran 31 Perhitungan Rata-rata, Varians, Simpangan Baku .....	113
Lampiran 32 Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y}=31,30 + 0,427$ .....	114
Lampiran 33 Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y Atas X .....	115
Lampiran 34 Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi Y Atas X Regresi $\hat{Y}=31,30 + 0,427$ .....	116
Lampiran 35 Perhitungan JK (G) .....	117
Lampiran 36 Perhitungan Uji Kelinearan Regresi .....	118
Lampiran 37 Perhitungan Uji Keberartian Regresi .....	119
Lampiran 38 Tabel ANAVA Untuk Uji Kelinearan Regresi Dan Keberartian Regresi.....	121
Lampiran 39 Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment .....	122
Lampiran 40 Data Berpasangan Variabel X dan Y .....	123
Lampiran 41 Perhitungan Uji Signifikansi .....	124
Lampiran 42 Perhitungan Uji Koefisien Determinasi .....	125
Lampiran 43 Skor Indikator Dominan Variabel X .....	126
Lampiran 44 Skor Indikator Dominan Variabel Y .....	127

<b>Lampiran 45 Tabel Nilai Kritis L untuk Uji Lilliefors .....</b>	<b>128</b>
<b>Lampiran 46 T Tabel .....</b>	<b>129</b>
<b>Lampiran 47 F Tabel .....</b>	<b>130</b>
<b>Lampiran 48 Tabel Normalitas .....</b>	<b>134</b>
<b>Lampiran 49 Tabel Nilai-nilai r Product Moment .....</b>	<b>135</b>
<b>Lampiran 50 Tabel Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Dengan Taraf Kesalahan 1%, 5%, dan 10 .....</b>	<b>136</b>