

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Manfaat .....	5

### **BAB II KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENULISAN**

A. Kajian Teoritis .....	7
B. Kerangka Berpikir .....	19
C. Metodologi Penelitian .....	20

### **BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Kasus .....	29
B. Analisis Kasus .....	30

### **BAB IV KESIMPULAN**

A. Kesimpulan .....	48
B. Saran .....	49

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN – LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Nomor Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
II.1	Metode Skala dan Pengukuran	22
II.2	Operasional Variabel Penelitian	23
III.1	Uji Validitas	30
III.2	Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	31
III.3	Uji Reliabilitas Minat Beli Ulang	31
III.4	Jenis Kelamin Responden	32
III.5	Usia Responden	33
III.6	Pendidikan Responden	34
III.7	Pekerjaan Responden	34
III.8	Frekuensi Jawaban Responden Dimensi Pelayanan	36
III.9	Frekuensi Jawaban Responden Dimensi Daya Tanggap	37
III.10	Frekuensi Jawaban Responden Dimensi Bukti Fisik	38
III.11	Frekuensi Jawaban Responden Dimensi Pengalaman Pelanggan	39
III.12	Hasil Uji Normalitas	41
III.13	Hasil Uji Linieritas	42
III.14	Hasil Analisis Regresi Sederhana	43
III.15	Koefisien R <sup>2</sup>	45

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
I.1	Grafik <i>Laundry</i> Sepatu Di Dunia	2
I.2	Grafik <i>Laundry</i> Sepatu Di Bogor	3

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Nomor Lampiran</b>	<b>Judul Lampiran</b>
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Operasional Variabel Penelitian
Lampiran 3	Tabel Frekuensi Jawaban Responden
Lampiran 4	Uji Validitas
Lampiran 5	Uji Realibilitas
Lampiran 6	Frekuensi Kelamin Responden
Lampiran 7	Frekuensi Umur Responden
Lmapiran 8	Frekuensi Jenjang Pendidikan Responden
Lampiran 9	Uji Normalitas
Lampiran 10	Uji Linearitas
Lampiran 11	Uji Regresi Sederhana
Lampiran 12	Koefiensi R <sup>2</sup>

