

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian	13
1.4. Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN TEORITIK	
2.1. Kajian Pustaka	15
2.1.1. Kualitas Produk.....	15
2.1.2. Kualitas Layanan.....	17
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	20
2.1.4. Niat Beli Ulang	22
2.2. <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	24
2.3. Kerangka Teoritik.....	36
2.4. Model Penelitian	37
2.5. Perumusan Hipotesis.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat, Waktu dan Objek Penelitian	39
3.2. Metode Penelitian	39
3.3. Populasi dan Sampling.....	40
3.3.1. Populasi	40
3.3.2. Sampel.....	40
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	44
3.5. Operasional Variabel Penelitian	44
3.5.1. Variabel Dependen.....	44
3.5.2. Variabel Independen	44

3.5.3. Variabel <i>Intervening</i>	45
3.6. Skala Pengukuran.....	49
3.7. Teknik Analisa Data	50
3.7.1. Analisa Deskriptif	50
3.7.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	50
3.7.3. Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	52
3.7.4. Kesesuaian Model	53
3.7.5. Uji Hipotesis.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Data.....	57
4.2. Hasil Analisis Data.....	60
4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	60
4.2.2. Analisis Deskriptif	63
4.2.3. <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	70
4.2.4. <i>Full Model SEM</i>	75
4.2.5. <i>Fit Model SEM</i>	77
4.3. Pembahasan.....	79
4.3.1. Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	79
4.3.2. Hasil Uji Hipotesis	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	84
5.2. Saran.....	86
5.2.1. Saran Praktis.....	86
5.2.2. Saran Teoritis	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
I.1	Perusahaan ritel yang melakukan penutupan gerai dalam periode tahun 2017 - Februari 2018	1
I.2	Peringkat 10 Besar Perkembangan Retail Dunia 2016	3
I.3	Peringkat 10 Besar Perkembangan Retail Dunia tahun 2017	3
I.4	Lokasi Gerai Miniso di Jakarta Februari 2017-April 2018	5
II.1	Hasil Penelitian Terdahulu	35
III.1	Tinjauan Penelitian Terdahulu	42
III.2	Operasional Variabel	45
III.3	Pengukuran Skala Likert	49
III.4	<i>Goodness of Fit Indices</i>	55
IV.1	Jenis Kelamin dan Domisili Responden.....	57
IV.2	Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan Responden.....	58
IV.3	Status Pernikahan dan Pengeluaran Per Bulan Responden	59
IV.4	Usia dan Niat Beli Ulang Responden.....	60
IV.5	Hasil Uji Validitas	61
IV.6	Hasil Uji Reliabilitas	63
IV.7	Nilai Analisis Deskriptif Kualitas Produk (X1)	63
IV.8	Nilai Analisis Deskriptif Kualitas Layanan (X2)	65
IV.9	Nilai Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y).....	67
IV.10	Nilai Analisis Deskriptif Niat Beli Ulang (Z)	68
IV.11	<i>Goodness of Fit Indices</i> Kualitas Produk (X1)	70
IV.12	<i>Goodness of Fit Indices</i> Kualitas Layanan (X2)	71
IV.13	<i>Goodness of Fit Indices</i> Kepuasan Pelanggan (Y).....	72
IV.14	<i>Goodness of Fit Indices</i> Niat Beli Ulang (Z)	73
IV.15	<i>Full Model's Goodness of Fit Indices</i>	76
IV.16	<i>Fit Model's Goodness of Fit Indices</i>	77
IV.17	Indikator <i>Fit Model</i>	78
IV.18	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	79
IV.19	Model Persamaan Struktural	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
II.1	Kerangka Teoritik Penelitian	37
III.1	Konseptual Diagram <i>Full Model</i>	56
IV.1	Model <i>Second Order Construct</i> Kualitas Produk (X1)....	71
IV.2	Model <i>Second Order Construct</i> Kualitas Layanan (X2)..	72
IV.3	Model <i>Second Order Construct</i> Kepuasan Pelanggan (Y).....	73
IV.4	Model <i>Second Order Construct</i> Niat Beli Ulang (Z).....	74
IV.5	<i>Full Model SEM</i>	75
IV.6	<i>Fit Model SEM</i>	77
IV.7	<i>T-Values SEM</i>	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Komentar Konsumen di <i>Facebook</i> Miniso	94
2	Kuesioner Penelitian.....	96
3	<i>Output Validitas Product Moment Pearson Correlation</i>	104
4	<i>Output Reliabilitas</i>	108
5	<i>Output Goodness of Fit</i>	109
6	<i>Output Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung</i>	114
7	<i>Standardized Total Effect</i>	115
8	<i>Structural Equation</i>	116
9	Tampilan Awal Lisrel 8.80.....	117
10	Lembar Konsultasi	118
11	Lembar Konsultasi 2	119
12	Lembar Saran dan Perbaikan SUP	120
13	Lembar Saran dan Perbaikan Skripsi	121