

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

ABSTRACT i

ABSTRAK ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR LAMPIRAN xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 16

 1.2.1 Identifikasi Masalah 16

 1.2.2 Rumusan Masalah 18

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 18

 1.3.1 Maksud Penelitian 18

 1.3.2 Tujuan Penelitian 18

1.4 Kegunaan Penelitian 19

 1.4.1 Kegunaan Praktis 19

 1.4.2 Kegunaan Akademis 19

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 20

1.5.1 Lokasi Penelitian 20

1.5.2 Waktu Penelitian 20

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

22

2.1 Kajian Pustaka 22

2.1.1 Kualitas Pelayanan 22

2.1.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan 22

2.1.1.2 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan 25

2.1.1.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan 26

2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan 27

2.1.2 Persepsi Harga 28

2.1.2.1 Definisi Persepsi Harga 28

2.1.2.2 Faktor-faktor Persepsi Harga 29

2.1.2.3 Strategi Penentuan Persepsi Harga 30

2.1.2.4 Indikator Persepsi Harga 32

2.1.3 Minat Beli Ulang 33

2.1.3.1 Definisi Minat Beli Ulang 33

2.1.3.2 Faktor-faktor Minat Beli Ulang 36

2.1.3.3 Karakteristik Minat Beli Ulang 37

2.1.3.4 Indikator Minat Beli Ulang 38

2.1.4 Jurnal Penelitian Terdahulu 39

2.2 Kerangka Pemikiran 44

2.2.1 Teori Keterkaitan 48

2.2.1.1 Keterkaitan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang	49
2.2.1.2 Keterkaitan Persepsi Harga terhadap Minat Beli Ulang	51
2.2.1.3 Keterkaitan Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Minat Beli Ulang	53
2.3 Hipotesis	55

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 57

3.1 Objek Penelitian	57
3.1.1 Unit Analisis dan Observasi	57
3.2 Metode Penelitian	58
3.2.1 Desain Penelitian	59
3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian	67
3.2.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	71
3.2.3.1 Sumber Data (Primer dan Sekunder)	71
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data	72
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data	74
3.2.4.1 Pengujian Kualitas Alat Ukur Penelitian	75
3.2.4.1.1 Hasil Uji Validitas	75
3.2.4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	78
3.2.4.1.3 Uji MSI	79
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis	81
3.2.5.1 Rancangan Analisis	81
3.2.5.1.1 Analisis Deskriptif/Kualitatif	81

3.2.5.1.2 IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	81
3.2.5.1.3 Analisis Verifikatif/Kuantitatif	84
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis	88
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	92
4.1 Gambaran Umum The Bond's Café	92
4.1.1 Sejarah Singkat The Bond's Café	92
4.1.2 Visi, Misi, dan Slogan	93
4.1.3 Struktur Organisasi The Bond's Café	95
4.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian	95
4.2.1 Karakteristik Responden	95
4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif	101
4.2.2.1 Kualitas Pelayanan (X_1)	103
4.2.2.2 IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	110
4.2.2.3 Persepsi Harga (X_2)	115
4.2.2.4 Minat Beli Ulang (Y)	125
4.2.3 Hasil Analisis Verifikatif	133
4.2.3.1 Uji Asumsi Klasik	134
1. Uji Normalitas	135
2. Uji Multikolinieritas	136
3. Uji Heteroskedastisitas	137
4.2.3.2 Persamaan Regresi Linier Berganda	138
4.2.3.3 Analisis Koefisien Korelasi (R)	140

a. Koefisien Korelasi Parsial Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli	
Ulang	140
b. Koefisien Korelasi Parsial Persepsi Harga terhadap Minat Beli	
Ulang	141
4.2.3.4 Analisis Koefisien Determinasi (r^2)	142
a. Koefisien Determinasi Parsial Kualitas Pelayanan	142
b. Koefisien Determinasi Parsial Persepsi Harga	143
4.2.3.5 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	144
a. Hipotesis X_1	144
b. Hipotesis X_2	147
4.2.3.6 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	149

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 153

5.1 Kesimpulan 153

5.2 Saran 158

DAFTAR PUSTAKA 161