DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

ABSTRACT i

ABSTRAK ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah……... 1

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian…… 14

1.3 Rumusan Masalah Penelitian……... 14

1.4 Tujuan Penelitian…….. 15

1.5 Manfaat Penelitian……..... 15

1.6 Lokasi Penelitian…….. 16

1.7 Waktu Penelitian…….. 16

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PENELITIAN DAN HIPOTESIS 17

2.1 Kajian Pustaka…….. 17

2.1.1 Definisi Harga…….. 17

2.1.1.1 Indikator Harga…… 18

2.1.1.2 Tujuan Penetapan Harga…….. 19

2.1.2 Definisi *Service Quality*……..... 20

2.1.2.1 Dimensi *Service Quality*……... 20

2.1.3 Definisi Minat Beli Ulang…… 22

2.1.3.1 Indikator Minat Beli Ulang…….. 23

2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen……..... 23

2.1.4 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Ini…… 25

2.2 Kerangka Pemikiran……. 32

2.2.1 Keterkaitan Harga Terhadap Minat Beli Ulang……... 33

2.2.2 Keterkaitan *Service Quality* Terhadap Minat Beli Ulang… 33

2.2.3 Keterkaitan Harga dan *Service Quality* Terhadap Minat Beli Ulang…… 34

Paradigma Penelitian……. 35

2.3 Hipotesis……... 35

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 37

3.1 Objek Penelitian…….…….. 37

3.2 Metode Penelitian……..……... 37

3.2.1 Desain Penelitian…….. 38

3.2.2 Operasional Variabel…… 41

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data…… 45

3.2.3.1 Sumber Data……. 45

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data…… 45

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data…… 47

3.2.4.1 Uji Validitas……. 48

3.2.4.2 Uji Realibilitas…….. 51

3.2.4.3 Uji MSI……. 54

3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis…….. 55

3.2.5.1 Rancangan Analisis…….. 55

3.2.5.1.1 Analisis Deskriptif/ Kualitatif…….. 55

3.2.5.1.2 Analisis Verifikatif……... 56

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis…….. 61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 65

4.1 Gambaran Umum Perusahaan…….. 65

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan……. 65

4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan……... 73

4.1.2.1 Deskripsi Jabatan…….. 73

4.2 Karakteristik Responden…….. 75

4.3 Analisis Deskriptif…… 79

4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Harga……. 79

4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel *Service Quality*…….. 86

4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang……... 98

4.4 Analisis Verifikatif……... 102

4.4.1 Persamaan Regresi Linier Berganda…… 102

4.4.2 Uji Asumsi Klasik…… 103

4.4.2.1 Uji Normalitas…….. 104

4.4.2.2 Uji Multikolinieritas……. 105

4.4.2.3 Uji Heteroskedastitas…… 107

4.4.3 Analisis Korelasi *Pearson Product Moment*…… 108

4.4.4 Analisis Koefisien Determinasi…… 111

4.5 Pengujian Hipotesis…….. 113

4.5.1 Pengujian Secara Parsial (Uji-T)…….. 113

4.5.2 Pengujian Secara Simultan (Uji-F)…….. 117

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 120

5.1 Kesimpulan …….. 120

5.2 Saran …… 121

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN