

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Perumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9

2.1.1 Pengertian Manajemen.....	9
2.1.2 Fungsi Manajemen.....	10
2.1.3 Pemasaran	11
2.1.3.1 Pemasaran Jasa.....	12
2.1.3.2 Marketing Mix	12
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.4.1 Lima Perspektif Kualitas Pelayanan	20
2.1.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	22
2.1.5 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	23
2.1.5.1 Sikap Kepuasan Konsumen	25
2.1.5.2 Dimensi Kepuasan Konsumen.....	25
2.1.5.3 Tipe-Tipe Kepuasan Konsumen.....	27
2.1.5.4 Strategi Kepuasan Konsumen	27
2.1.6 Pengertian Minat Beli Ulang.....	28
2.1.6.1 Dimensi Minat Beli Ulang	30
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	31
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	39
2.3.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang.....	39
2.3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang	39
2.3.3 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang	39
2.4 Hipotesis Penelitian.....	40
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	41

3.1 Desain Penelitian.....	41
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	43
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	43
3.2.2 Waktu Penelitian	44
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	45
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	48
3.4.1 Pupulasi.....	48
3.4.2 Sampel.....	49
3.4.3 Teknik Sampling	50
3.5 Pengumpulan Data Penelitian	50
3.5.1 Sumber Data Penelitian.....	50
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.5.3 Instrumen Penelitian	52
3.5.3.1 Penguji Instrumen	52
3.5.3.1.1 Uji Validitas	52
3.5.3.1.2 Uji Reliabilitas	53
3.5.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	53
3.5.3.2.1 Uji Normalitas.....	53
3.6 Analisis Data	54
3.6.1 Rancangan Analisis.....	54
3.6.1.1 Analisis Deskriptif	54
3.6.1.2 Analisis Verifikatif.....	56
3.6.2 Uji Hipotesis	57

3.6.2.2 Uji Parsial (Uji t).....	57
3.6.2.3 Uji F (Simultan)	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Hasil Penelitian	59
4.1.1 Profil Lokus atau Objek Penelitian	59
4.1.1.1 Sejarah Perusahaan.....	59
4.1.2 Profil Responden.....	59
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan...	60
4.1.3 Hasil Pengujian Keabsahan data.....	61
4.1.3.1 Uji Validitas.....	61
4.1.3.2 Uji Reabilitas.....	62
4.1.4 Transformasi Data.....	63
4.1.5 Analisis Deskriptif	64
4.1.5.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	65
4.1.5.2 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (X2)...	74
4.1.5.3 Analisis Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang (Y)	78
4.1.6 Uji Model, Analisis Verifikatif dan Uji Hipotesis	81
4.1.6.1 Uji Normalitas.....	81
4.1.6.2 Uji Regresi Linear Berganda.....	82
4.1.6.3 Koefisien Determinasi.....	84
4.1.6.4 Uji Parsial (Uji t).....	84

4.1.6.5 Uji Simultan (Uji F)	85
4.2 Pembahasan Penelitian.....	86
4.2.1 Pembahasan Deskriptif	86
4.2.2 Pembahasan Verifikatif.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pendapatan Tahunan Toko Grosir Ferda	1
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	44
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	45
Tabel 3.3 Jumlah Penduduk Kecamatan Purwasari 2022	48
Tabel 3.4 Skala Likert.....	52
Tabel 3.5 Tabulasi Frekuensi	54
Tabel 3.6 Analisis Rentang Skala	55
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Beli Ulang.....	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.8 Skala Likert.....	64
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Kebersihan Toko Grosir Ferda	65
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Penataan Produk	65
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Kerapihan Karyawan	66
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Kenyamanan.....	66
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Ketepatan	67

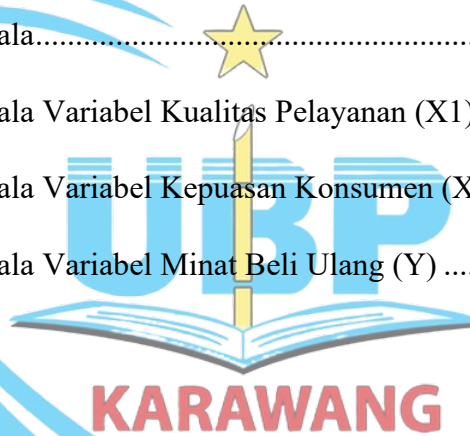
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Kemampuan Karyawan	67
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Karyawan Tanggap.....	68
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Kecepatan Karyawan.....	68
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Penguasaan	69
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Meyakinkan Konsumen.....	69
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Kesesuaian.....	70
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Keamanan	70
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Kesopanan	71
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Perhatian	71
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Keramahan.....	72
Tabel 4.24 Rekapitulasi Makna Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	72
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Kualitas pelayanan.....	74
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Keramahan karyawan.....	75
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Kebersihan dan Kerapihan	75
Tabel 4.28 Tanggapan Responden Nilai konsumen.....	76
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Respon konsumen.....	76
Tabel 4.30 Tanggapan Responden Persepsi konsumen	77
Tabel 4.31 Rekapitulasi Makna Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Konsumen (X2)	77
Tabel 4.32 Tanggapan Responden Tindakan pembelian	78
Tabel 4.33 Tanggapan Responden Menjadikan yang utama	79
Tabel 4.34 Tanggapan Responden Merekomendasi ke orang lain	79

Tabel 4.35 Tanggapan Responden Mencari informasi	80
Tabel 4.36 Rekapitulasi Makna Tanggapan Responden	
Variabel Minat Beli Ulang (Y)	80
Tabel 4.37 Tabel Uji Normalitas.....	82
Tabel 4.38 Uji Regresi Linear Berganda.....	83
Tabel 4.39 Hasil Koefisien Determinasi	84
Tabel 4.40 Uji t	85
Tabel 4.41 Uji F	86



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Berbagai Macam Produk.....	2
Gambar 1.2 Kepuasan Konsumen.....	3
Gambar 1.3 Data Pengunjung	4
Gambar 1.4 Kenaikan PPN	5
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	40
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	42
Gambar 3.2 Rentang Skala.....	56
Gambar 4.1 Rentang Skala Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	74
Gambar 4.2 Rentang Skala Variabel Kepuasan Konsumen (X2)	78
Gambar 4.3 Rentang Skala Variabel Minat Beli Ulang (Y)	81



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	95
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	96
Lampiran 3 Hasil Transformasi Data.....	112
Lampiran 4 Perhitungan SPSS.....	116
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi.....	121
Lampiran 5 Riwayat Hidup.....	123
Lampiran Hasil Turnitin.....	124

