

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9

E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	11
G. Penegasan Istilah.....	11
H. Sistematika Penulisan Skripsi	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. <i>Repurchase Intention</i>	16
B. Kualitas Pelayanan	20
C. Kualitas Produk.....	24
D. Kepuasan Konsumen.....	28
E. Penelitian Terdahulu	31
F. Kerangka Konseptual	41
G. Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	45
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	46
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	48
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	49
E. Teknik Analisis Data.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	60
A. Gambaran Umum Objek Peneliti.....	60
B. Karakteristik Responden	63
C. Uji Keabsahan Data.....	67

D. Uji Asumsi Klasik.....	71
E. Analisis Regresi Linier Berganda	75
F. Uji Hipotesis	77
G. Uji Koefisien Determinasi	81
BAB V PEMBAHASAN	83
A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap <i>Repurchase Intention</i> (Pembelian Ulang) pada Perusahaan Kecap Purnama KD Cap 2000	83
B. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap <i>Repurchase Intention</i> (Pembelian Ulang) pada Perusahaan Kecap Purnama KD Cap 2000	85
C. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap <i>Repurchase Intention</i> (Pembelian Ulang) pada Perusahaan Kecap Purnama KD Cap 2000 ..	87
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Konsumen Terhadap <i>Repurchase Intention</i> (Pembelian Ulang) pada Perusahaan Kecap Purnama KD Cap 2000	89
BAB VI PENUTUP	91
A. Penutup.....	91
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN-LAMPIRAN	99