

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	3
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	10
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	10
2.1.1 Konsep Pemasaran.....	10
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	11
2.1.3 Karakteristik Jasa.....	11
2.1.4 Servicescape.....	13
2.1.5 Dimensi Servicescape.....	14
2.1.6 Minat Beli Ulang.....	15
2.1.7 Prilaku Konsumen.....	16
2.1.8 Pengaruh Servicescape Terhadap Minat Beli Ulang.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	31
2.4 Hipotesis Penelitian.....	33
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	34
BAB III	36
METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian.....	36

3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	36
3.2.1 Variabel Operasional.....	36
3.2.2 Operasional Variabel.....	37
3.2.3 Skala Pengukuran.....	38
3.3 Tahapan Penelitian.....	40
3.4 Populasi dan Sampel.....	41
3.4.1 Populasi.....	41
3.4.2 Sampel.....	41
3.2.4 Tehnik Pengambilan Sampel.....	43
3.5 Pengumpulan Data.....	43
3.5.1 Kuisisioner.....	44
3.5.2 Studi Pustaka.....	44
3.6 Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	44
3.6.1 Uji Validitas.....	44
3.6.2 Uji Reabilitas.....	48
3.7 Tehnik Analisis Data.....	49
3.7.1 Analisi Deskriptif.....	49
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	51
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
3.7.4 Uji Hipotesis.....	53
BAB IV	57
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
BAB V	90
KESIMPULAN	90
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	