

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Profil Objek Penelitian	1
1.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.2 Visi dan Misi	3
1.2 Latar Belakang.....	3
1.3 Rumusan Masalah	13
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Kegunaan Penelitian.....	14
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	14
1.7 Sistematika Penulisan	15
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	16
2.1.2 <i>Stimulus Organism Response (Grand Theory)</i>	17
2.1.3 Kualitas Pelayanan	18
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	19
2.1.6 Minat Beli Ulang.....	20
2.1.7 Dimensi Minat Beli Ulang	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka Berpikir	30

2.3.1	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Terhadap Kepuasan Pelanggan....	30
2.3.2	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Terhadap Minat Beli Ulang	30
2.3.3	Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Terhadap Minat Beli Ulang	30
2.3.4	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Pelanggan	30
2.4	Hipotesis Penelitian.....	31
2.5	Ruang Lingkup Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1	Jenis Penelitian.....	33
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	34
3.2.1	Operasional Variabel	34
3.2.2	Skala Pengukuran.....	36
3.3	Tahapan Penelitian.....	37
3.4	Populasi dan Sampel.....	38
3.4.1	Populasi	38
3.4.2	Sampel	38
3.5	Data yang Diperlukan dan Teknik Pengumpulannya	39
3.5.1	Sumber Data.....	40
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	40
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
3.6.1	Uji Validitas.....	40
3.6.2	Uji Reliabilitas	42
3.7	Teknik Analisis Data	43
3.7.1	Analisis Deskriptif	43
3.7.2	<i>Structural Equation Modelling-Partial Least Square (SEM-PLS)</i>	45
3.7.3	Pembuatan Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	46
3.7.4	Model Pengukuran Struktural (<i>Inner Model</i>).....	47
BAB IV		51
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Karakteristik Responden.....	51
4.1.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.1.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	52
4.1.3	Karakteristik Responden berdasarkan Profesi.....	52
4.2	Hasil Penelitian	53

4.2.1 Analisis Deskriptif	53
4.2.2 <i>Structural Equation Modelling-Partial Least Square (SEM-PLS)</i>	61
4.2.3 Hasil Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>)	61
4.2.4 Hasil Pengukuran Struktural (<i>Inner Model</i>)	65
4.3 Pengujian Hipotesis	69
4.4 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	71
4.4.1 Kualitas Pelayanan pada Yoga Nature Class Podomoro	71
4.4.2 Kepuasan Pelanggan pada Yoga Nature Class Podomoro	72
4.4.3 Minat Beli Ulang pada Yoga Nature Class Podomoro.....	73
4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Yoga Nature Class Podomoro	74
4.4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Yoga Nature Class Podomoro	74
4.4.6 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang	75
4.4.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang dimediasi Kepuasan Pelanggan	76
BAB V	78
KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.2 Kesimpulan	78
5.3 Saran Penelitian.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
Lampiran 1 Pra Survei Penelitian.....	88
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 4 Hasil Uji SPSS Versi 29.....	95
Lampiran 5 Uji Data SmartPLS Versi 4.0.....	98
Lampiran 6 Hasil Pengukuran Model	99
Lampiran 8 Pengujian Hipotesis	102
Lampiran 9 Tabulasi 100 Responden	103