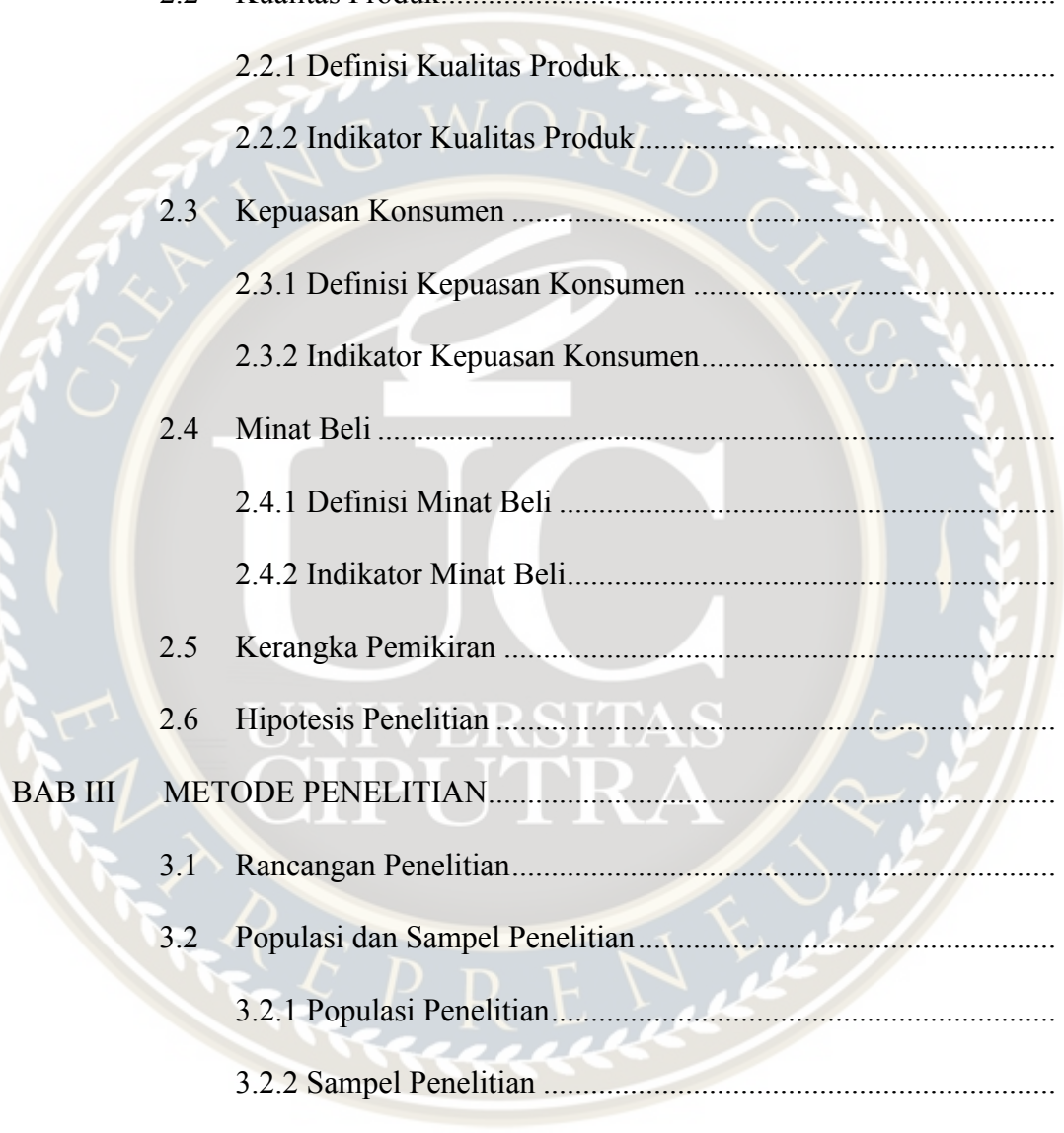


## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENERIMAAN.....	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR RUMUS.....	xvii
BAB I    PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang Masalah.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	5
1.3    Tujuan Penelitian.....	6
1.4    Kegunaan Penelitian.....	6
1.5    Asumsi Penulisan.....	7
1.6    Definisi Operasional Variabel.....	8
BAB II    KAJIAN PUSTAKA.....	10



2.1	Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.1	Definisi Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2	Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan .....	10
2.2	Kualitas Produk.....	11
2.2.1	Definisi Kualitas Produk.....	11
2.2.2	Indikator Kualitas Produk.....	11
2.3	Kepuasan Konsumen .....	12
2.3.1	Definisi Kepuasan Konsumen .....	12
2.3.2	Indikator Kepuasan Konsumen.....	12
2.4	Minat Beli .....	12
2.4.1	Definisi Minat Beli .....	12
2.4.2	Indikator Minat Beli.....	13
2.5	Kerangka Pemikiran .....	14
2.6	Hipotesis Penelitian .....	14
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>16</b>
3.1	Rancangan Penelitian.....	16
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	16
3.2.1	Populasi Penelitian.....	16
3.2.2	Sampel Penelitian .....	17
3.2.3	Teknik Penarikan Sampel .....	18
3.3	Instrumen Penelitian .....	18
3.4	Pengumpulan Data.....	18
3.5	Analisis Data.....	19

3.5.1 Analisis Hubungan Antar Variabel (PLS) .....	19
3.5.2 Konstruksi <i>Diagram Path</i> .....	21
3.5.3 Model dalam PLS-SEM .....	22
3.5.4 Uji Hipotesis .....	24
3.5.5 <i>Error</i> dalam Pengukuran .....	24
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>25</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	25
4.2 Deskriptif Data Responden .....	25
4.3 Deskriptif Variabel Penelitian .....	28
4.4 Evaluasi ( <i>Measurement Outer Model</i> ) .....	33
4.4.1 Uji Validitas .....	33
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	36
4.5 Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	37
4.6 Pembahasan .....	40
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	40
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli .....	41
4.6.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	41
4.6.4 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli .....	41
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>43</b>
5.1 Kesimpulan .....	43
5.2 Saran .....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>45</b>

LAMPIRAN 1	KUESIONER PENELITIAN.....	49
LAMPIRAN 2	HASIL KUESIONER .....	51
LAMPIRAN 3	KARAKTERISTIK RESPONDEN .....	53

