

## **TUGAS AKHIR**

# **ANALISIS PENGARUH FAKTOR *WEBSITE DESIGN*, *RELIABILITY*, *RESPONSIVENESS*, *TRUST*, *PERSONALIZATION* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* MELALUI *OVERALL SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER* *SATISFACTION* PADA PENGGUNA GRAB DI SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen Strata Satu

**Oleh :**

**NAMA : MARGARETHA ANGELA GUNAWAN**  
**NPM : 00000027326**



**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
SURABAYA  
2019**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

---

**IDENTITAS TIM PENGUJI**

Judul : ANALISIS PENGARUH FAKTOR *WEBSITE DESIGN, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, TRUST, PERSONALIZATION TERHADAP REPURCHASE INTENTION MELALUI OVERALL SERVICE QUALITY DAN CUSTOMER SATISFACTION PADA PENGGUNA GRAB DI SURABAYA*

Nama Mahasiswa : Margaretha Angela Gunawan  
NPM : 00000027326  
Jurusan : Manajemen  
Peminatan : Enterpreneur

**TIM PEMBIMBING**

Pembimbing 1 : Dr. Ronald S.T., M.M.  
Pembimbing 2 : Amelia S.E., RFP-I., M.M.

**TIM PENGUJI**

Ketua Tim Penguji : Dr. Ronald S.T., M.M.  
Sekretaris : Dr. Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M  
Anggota : Hananiel Menoverdi Gunawan, BA, M.BA.



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI

---

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR *WEBSITE DESIGN, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, TRUST, PERSONALIZATION TERHADAP REPURCHASE INTENTION MELALUI OVERALL SERVICE QUALITY DAN CUSTOMER SATISFACTION PADA PENGGUNA GRAB DI SURABAYA***

Oleh:

**Nama** : Margaretha Angela Gunawan  
**NPM** : 00000027326  
**Jurusan** : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya

Surabaya 31 Juli 2019

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Dr. Ronald S.T., M.M.

Co- Pembimbing Supervisor

Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.

Executive Director

Dr. Ronald S.T., M.M.



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

---

**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada hari Kamis, 5 September 2019 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama:

**Nama** : Margaretha Angela Gunawan  
**NPM** : 00000027326  
**Jurusan** : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH FAKTOR *WEBSITE DESIGN, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, TRUST, PERSONALIZATION TERHADAP REPURCHASE INTENTION MELALUI OVERALL SERVICE QUALITY DAN CUSTOMER SATISFACTION PADA PENGGUNA GRAB DI SURABAYA*”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

<b>Dewan Penguji</b>	<b>Status</b>	<b>Tanda tangan</b>
Dr. Ronald S.T., M.M.	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
Dr. Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M.	sebagai Penguji	
Hananiel Menoverdi G, BA, M.BA.	sebagai Penguji	



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR**

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Margaretha Angela Gunawan

Nomor Pokok Mahasiswa : 00000027326

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul  
**“ANALISIS PENGARUH FAKTOR *WEBSITE DESIGN, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, TRUST, PERSONALIZATION TERHADAP REPURCHASE INTENTION MELALUI OVERALL SERVICE QUALITY DAN CUSTOMER SATISFACTION PADA PENGGUNA GRAB DI SURABAYA*”**

adalah:

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapat gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 31 Juli 2019  
membuat pernyataan



(Margaretha Angela Gunawan)

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku dosen pembimbing pertama dan pembimbing akademik yang telah mencurahkan perhatian yang begitu besar, tenaga, kasih sayang serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Amelia S.E., RFP-I., M.M., selaku pembimbing kedua dan selaku ketua program studi manajemen yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPH Surabaya, yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Bapak Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M., selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
4. Bapak Hananiel Menoverdi Gunawan, BA, M.BA selaku dosen penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberi masukan.
5. Keluarga saya, Papa Sugiarta Gunawan, Mama Ong Maria Magdalena, Cece Keren Angelia Gunawan, Cece Priskila Angelina Gunawan, Koko Hengky Setiawan Santoso, dan Keponakan Arielle Angelique Santoso dan

Keluarga besar saya yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.

6. Teman-teman kuliah saya Melly, Vania, Jonivian, Axcell, Marqiano, Kenny, Joshua, Wenny, Tanzil, Kevin Ozyas, Stanley, Yosua Willy yang sudah banyak membantu dalam penyelesaian penelitian ini.
7. Teman-teman saya Venesia, Adriana, Junaedi, Jefry, Ronaldo, Ko Willy, Ce Maria, Ce Renata, Natasha, Gabriel yang sudah banyak membantu memberikan semangat dan doa dalam penyelesaian penelitian ini.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 31 Juli 2019

Margaretha Angela Gunawan

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan Penelitian .....	9
1.3 Rumusan Masalah .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	11
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	11
1.5.2 Manfaat Praktis .....	11
1.6 Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>13</b>
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 <i>Repurchase Intention</i> .....	15
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i> .....	17
2.1.3 <i>Overall Service Quality</i> .....	19
2.1.4 <i>Personalization</i> .....	20
2.1.5 <i>Trust</i> .....	22
2.1.6 <i>Responsiveness</i> .....	23



2.1.7 Reliability.....	24
2.1.8 App Design.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	28
2.3.1 Pengaruh App Design terhadap Overall Service Quality .....	28
2.3.2 Pengaruh App Design terhadap Customer Satisfaction.....	29
2.3.3 Pengaruh Reliability terhadap Overall Service Quality .....	29
2.3.4 Pengaruh Reliability terhadap Customer Satisfaction.....	30
2.3.5 Pengaruh Responsiveness terhadap Overall Service Quality .....	30
2.3.6 Pengaruh Responsiveness terhadap Customer Satisfaction .....	30
2.3.7 Pengaruh Trust terhadap Overall Service Quality.....	31
2.3.8 Pengaruh Trust terhadap Customer Satisfaction .....	31
2.3.9 Pengaruh Personalization terhadap Overall Service Quality.....	32
2.3.10 Pengaruh Personalization terhadap Customer Satisfaction .....	32
2.3.11 Pengaruh Overall Service Quality terhadap Customer Satisfaction.....	33
2.3.12 Pengaruh Overall Service Quality terhadap Repurchase Intention.....	33
2.3.13 Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Repurchase Intention .....	34
2.4 Model Penelitian .....	34
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.1.1 Jenis Data .....	37
3.1.2 Sumber Data.....	37
3.2 Populasi dan Sampel .....	37
3.2.1 Populasi .....	37
3.2.2 Sampel.....	38
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	41
3.5 Metode Analisis Data.....	43
3.5.1 Pengolahan Data.....	43
3.5.1 Pengujian Hipotesis.....	43
3.5.1 Uji Reliabilitas .....	53

<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	53
4.1 Gambaran Umum Grab .....	53
4.2 Analisis Data .....	54
4.2.1 Statistik Deskriptif .....	54
4.2.1.1 Karakteristik Responden .....	54
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	55
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
4.2.1.4 Tanggapan Responden .....	57
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	66
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>App Design</i> .....	66
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Reliability</i> .....	68
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Responsiveness</i> .....	69
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Trust</i> .....	70
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Personalization</i> .....	71
4.2.2.6 Penjelasan Responden terhadap <i>Overall Service Quality</i> .....	72
4.2.2.7 Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	73
4.2.2.8 Penjelasan Responden terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	74
4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas Data .....	75
4.2.3.1 Evaluasi Normalitas Data.....	77
4.2.3.2 Evaluasi <i>Outliers</i> .....	78
4.2.3.2.1 <i>Univariate Outliers</i> .....	79
4.2.3.2.2 <i>Multivariate Outliers</i> .....	80
4.2.3.3 Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i> .....	80
4.2.3.4 Analisis Faktor Konfirmatori ( <i>Confirmatory Factor Analysis</i> ) .....	80
4.2.3.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen.....	81
4.2.3.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen.....	82
4.2.3.5 Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i> .....	85
4.2.3.6 Uji <i>Reliability</i> .....	88
4.2.4 Hasil Pengujian Hipotesis .....	89
4.2.4.1 Pengujian Hipotesis 1 ( $H_1$ ).....	90
4.2.4.2 Pengujian Hipotesis 2 ( $H_2$ ).....	90
4.2.4.3 Pengujian Hipotesis 3 ( $H_3$ ).....	91

4.2.4.4 Pengujian Hipotesis 4 (H <sub>4</sub> ).....	91
4.2.4.5 Pengujian Hipotesis 5 (H <sub>5</sub> ).....	92
4.2.4.6 Pengujian Hipotesis 6 (H <sub>6</sub> ).....	92
4.2.4.7 Pengujian Hipotesis 7 (H <sub>7</sub> ).....	93
4.2.4.8 Pengujian Hipotesis 8 (H <sub>7</sub> ).....	93
4.2.4.9 Pengujian Hipotesis 9 (H <sub>7</sub> ).....	94
4.2.4.10 Pengujian Hipotesis 10 (H <sub>7</sub> ).....	95
4.2.4.11 Pengujian Hipotesis 11 (H <sub>7</sub> ).....	95
4.2.4.12 Pengujian Hipotesis 12 (H <sub>7</sub> ).....	96
4.2.4.13 Pengujian Hipotesis 13 (H <sub>7</sub> ).....	96
4.3 Pembahasan.....	97
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>114</b>
5.1 Simpulan .....	114
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis .....	114
5.1.1.1 Pengaruh <i>App Design</i> terhadap <i>Overall Service Quality</i> .....	114
5.1.1.2 Pengaruh <i>App Design</i> terhadap <i>Customer Sarisfaction</i> .....	115
5.1.1.3 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>Overall Service Quality</i> .....	115
5.1.1.4 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>Customer Sarisfaction</i> .....	115
5.1.1.5 Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap <i>Overall Service Quality</i> .....	116
5.1.1.6 Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap <i>Customer Sarisfaction</i> .....	116
5.1.1.7 Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Overall Service Quality</i> .....	117
5.1.1.8 Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Customer Sarisfaction</i> .....	117
5.1.1.9 Pengaruh <i>Personalization</i> terhadap <i>Overall Service Quality</i> .....	118
5.1.1.10 Pengaruh <i>Personalization</i> terhadap <i>Customer Sarisfaction</i> .....	118
5.1.1.11 Pengaruh <i>Overall Service Quality</i> terhadap <i>Customer Sarisfaction</i>	119
5.1.1.12 Pengaruh <i>Overall Service Quality</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> ..	119
5.1.1.13 Pengaruh <i>Customer Sarisfaction</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> ....	119
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	120

5.2 Implikasi.....	121
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	121
5.2.2 Implikasi Manajerial .....	124
5.3 Rekomendasi .....	128
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>129</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <u>Pengguna internet di Indonesia</u> .....	2
Gambar 1.2 <u>Pengguna Internet berdasarkan Usia</u> .....	2
Gambar 2.1 <u>Logo Grab</u> .....	4
Gambar 3.1 <u>Fitur yang dimiliki Grab</u> .....	4
Gambar 1.5 <u>Penilaian Pelanggan</u> .....	7
Gambar 1.6 <u>Penilaian Pengemudi</u> .....	9
Gambar 1.7 <u>Aplikasi Grab</u> .....	10
Gambar 2.1 <u>Model Penelitian</u> .....	34
Gambar 3.1 <u>Diagram Alur Kerangka Pemikir Teoritis</u> .....	45
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	55
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
Gambar 4.3 <i>Confirmatory Analysis Conformance of App Design, Reliability, Responsiveness, Trust, Personalization</i> .....	81
Gambar 4.4 <i>Confirmatory Analysis Conformance of Overall Service Quality, Customer Satisfaction, Repurchase Intention</i> .....	83
Gambar 4.5 <i>Full Structural Equation Model</i> .....	84

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <u>Brand Online Transportation</u> .....	6
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3.1 Desain Inti Kuisisioner .....	40
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	41
Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk.....	46
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk .....	47
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran .....	48
Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model ( <i>Goodness of Fit Index</i> ).....	52
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel .....	57
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>App Design</i> .....	58
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Reliability</i> .....	59
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Responsiveness</i> .....	60
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Trust</i> .....	61
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Personalization</i> .....	62
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap <i>Overall Service Quality</i> .....	63
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	64
Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	65
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>App Design</i> .....	66
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Reliability</i> .....	67
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Responsiveness</i> .....	69
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Trust</i> .....	70
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Personalization</i> .....	71
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Overall Service Quality</i> .....	72
Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	73
Tabel 4.19 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Repurchase Intention</i>	74
Tabel 4.20 <i>Goodness of Fit Index</i> .....	76

Tabel 4.21 Hasil Uji Normalitas Data.....	77
Tabel 4.22 Statistik Deskriptif <i>Z-score</i> .....	78
Tabel 4.23 <i>Mahalanobis Distance</i> .....	79
Tabel 4.24 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Conformance of App Design, Reliability, Responsiveness, Trust, Personalization</i> .....	82
Tabel 4.25 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor <i>Conformance of Overall Service Quality, Customer Satisfaction dan Repurchase Intention</i> .....	84
Tabel 4.26 Index Pengujian Kelayakan .....	85
Tabel 4.27 <i>Regression Weights Full Structural Equation Model</i> .....	86
Tabel 4.28 Uji <i>Reliability</i> .....	88
Tabel 4.29 Hasil Uji Hipotesis .....	89
Tabel 4.30 Indikator Variabel <i>App Design</i> .....	103
Tabel 4.31 Indikator Variabel <i>Reliability</i> .....	105
Tabel 4.32 Indikator Variabel <i>Responsiveness</i> .....	106
Tabel 4.33 Indikator Variabel <i>Trust</i> .....	107
Tabel 4.34 Indikator Variabel <i>Personalization</i> .....	109
Tabel 4.35 Indikator Variabel <i>Overall Service Quality</i> .....	110
Tabel 4.36 Indikator Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	111
Tabel 4.37 Indikator Variabel <i>Repurchase Intention</i> .....	112
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis .....	121
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial .....	126

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A .....	A-1
LAMPIRAN B .....	B-1
LAMPIRAN C .....	C-1
LAMPIRAN D .....	D-1