

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang Masalah.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	10
1.3    Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	12
1.3.1    Tujuan Penelitian .....	12
1.3.2    Kegunaan Penelitian.....	12
1.4    Sistematika Penulisan.....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
2.1    Landasan Teori .....	14
2.1.1    Teori Perilaku Konsumen .....	14
2.1.2    Teori Intensi ( <i>Intention Theory</i> ).....	15
2.1.3 <i>Intention to Recommend</i> .....	19
2.1.4    Konsep Kosmetik Secara Umum .....	22
2.1.5    Faktor Pengaruh <i>Intention To Recommend</i> .....	26
2.2    Hubungan Antar Variabel .....	47
2.2.1    Hubungan Customer Satisfaction Terhadap <i>Intention to Recommend</i> Produk Kosmetik Halal .....	47

2.2.2	Hubungan <i>Trust</i> Terhadap <i>Intention to Recommend</i> Produk Kosmetik Halal	48
2.2.3	Hubungan <i>Product Quality</i> Terhadap <i>Intention to Recommend</i> Produk Kosmetik Halal.....	49
2.2.4	Hubungan <i>Customer Experience</i> Terhadap <i>Intention to Recommend</i> Produk Kosmetik Halal .....	50
2.3	Penelitian Terdahulu.....	52
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	61
2.5	Hipotesis Penelitian .....	63
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>64</b>
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	64
3.1.1	Variabel Penelitian .....	64
3.1.2	Definisi Operasional.....	64
3.2	Populasi dan Sampel .....	69
3.2.1	Populasi.....	69
3.2.2	Sampel.....	70
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	71
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	71
3.5	Metode Analisis.....	72
3.5.1	Model Spesifikasi.....	73
3.5.2	Analisa Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	74
3.5.3	Analisa Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	75
3.5.4	Pengujian Hipotesis.....	76
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>77</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	77
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	77
4.1.2	Gambaran Umum Responden .....	78
4.2	Analisa Model .....	81
4.2.1	Analisa Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	81
4.2.2	Analisa Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	86

4.3	Pembahasan .....	93
4.3.1	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Intention to Recommend</i> Produk Kosmetik Halal .....	93
4.3.2	Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap <i>Intention to Recommend</i> Produk Kosmetik Halal	94
4.3.3	Pengaruh <i>Product Quality</i> Terhadap <i>Intention to Recommend</i> Produk Kosmetik Halal.....	96
4.3.4	Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap <i>Intention to Recommend</i> Produk Kosmetik Halal .....	97
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>100</b>
5.1	Kesimpulan.....	100
5.2	Keterbatasan .....	101
5.3	Saran .....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>104</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>		<b>110</b>
<b>Lampiran A (Kuesioner Penelitian) .....</b>		<b>110</b>
<b>Lampiran B (Daftar Jawaban Responden) .....</b>		<b>116</b>
<b>Lampiran C (Hasil Olah Data SmartPLS) .....</b>		<b>131</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1</b>	<b>Persentase Pemeluk Agama di Indonesia .....</b>	<b>3</b>
<b>Gambar 2. 1</b>	<b>Kerangka Pemikiran Penelitian .....</b>	<b>62</b>
<b>Gambar 3. 1</b>	<b>Path diagram .....</b>	<b>73</b>
<b>Gambar 4. 1</b>	<b>Hasil Analisis Inner Model .....</b>	<b>86</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	52
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	64
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	72
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	78
Tabel 4. 2 Usia Responden .....	79
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden .....	80
Tabel 4. 4 Pendapatan Responden.....	80
Tabel 4. 5 Outer Loading .....	82
Tabel 4. 6 Cross Loadings .....	83
Tabel 4. 7 Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE).....	84
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas .....	85
Tabel 4. 9 Hasil Uji R-Square ( $R^2$ ).....	87
Tabel 4.10 Hasil Uji $F$ -Square .....	88
Tabel 4. 11 Hasil Uji $Q$ -Square .....	89
Tabel 4. 12 Hasil Uji Goodness of Fit (GoF).....	89
Tabel 4. 13 Hasil Uji Hipotesis.....	90