

DAFTAR ISI

COVER	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Praktis	12
1.4.2 Manfaat Teoretis	13
1.5 Sistematika Penulisan	13
BAB II TELAAH PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Teori Perilaku Konsumen	15
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	17
2.1.3 Kualitas Produk.....	21
2.1.4 Kualitas Layanan.....	23
2.1.5 Strategi Promosi.....	26
2.1.6 Word of Mouth (E-WOM).....	30
2.2 Penelitian Terdahulu	33
2.3 Pengembangan Hipotesis	35
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Word Of Mouth (WOM).....	35
2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Word Of Mouth (WOM).....	36
2.3.3 Pengaruh Strategi Promosi Terhadap Word Of Mouth (WOM).....	36

2.3.4 Pengaruh Strategi Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	37
2.3.5 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	38
2.3.6 Pengaruh Word Of Mouth (WOM) Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	39
2.4 Kerangka Pemikiran.....	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	41
3.1.1 Variabel Dependen (Y)	41
3.1.2 Variabel Independen (X).....	42
3.1.3 Variabel Mediasi (Z).....	42
3.1.4 Definisi Operasional Variabel.....	43
3.2 Populasi dan Sampel	48
3.2.1 Populasi	48
3.2.2 Sampel.....	48
3.3 Jenis dan Sumber Data	49
3.4 Metode Pengumpulan Data	50
3.5 Metode Analisis Data	51
3.5.1 Outer Model	52
3.5.2 Inner Model.....	54
3.5.3 Pengujian Hipotesis.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	57
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	57
4.2 Demografi Responden.....	58
4.3 Hasil Analisis Data.....	60
4.3.1 Hasil Analisis Outer Model.....	60
4.3.2 Hasil Analisis Inner Model	65
4.3.3 Hasil Analisis Inner Model	69
4.4 Hubungan Antar Variabel	73
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Word Of Mouth.....	73
4.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Word Of Mouth	74
4.4.3 Pengaruh Strategi Promosi Terhadap Word Of Mouth.....	75
4.4.4 Pengaruh Strategi Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	76
4.4.5 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	77
4.4.6 Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Kepuasan Pelanggan	78
4.4.7 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Word Of Mouth.....	80
4.4.8 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Word Of Mouth.....	81
4.4.9 Pengaruh Strategi Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Word Of Mouth.....	82

BAB V PENUTUP.....	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Implikasi Penelitian.....	86
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	87
5.4 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	93