

# DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iiiv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRACT .....	vi
ABSTRAKSI .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	11
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	11
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	11
1.4 Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu .....	14
2.1.1 Landasan Teori .....	14
2.1.1.1 Strategi Pemasaran .....	14
2.1.1.2 Konsep Strategi Pemasaran .....	17
2.1.2 Definisi Loyalitas Pelanggan .....	19
2.1.2.1 Faktor-Faktor Loyalitas Pelanggan .....	21
2.1.3 Definisi <i>Word of Mouth</i> .....	22

2.1.4 Hipotesis.....	25
2.1.4.1 Pengaruh Citra Produk Terhadap <i>Word of Mouth</i> .....	25
2.1.4.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap <i>Word of Mouth</i> ....	26
2.1.4.3 Pengaruh Citra Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	27
2.1.4.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	28
2.1.4.5 Pengaruh <i>Word of Mouth</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan...	29
2.2 Penelitian Terdahulu .....	32
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	35

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Devinisi Operasional .....	36
3.1.1 Variabel Penelitian.....	36
3.1.2 Definisi Operasional .....	37
3.1.2.1 Variabel Bebas .....	37
3.1.2.2 Variabel Terikat .....	38
3.1.2.3 Variabel Intervening .....	39
3.2 Populasi dan Sampel .....	42
3.3 Metode Penentuan Sampel .....	43
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	44
3.4.1 Jenis Data .....	44
3.4.2 Sumber Data .....	44
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	44
3.6 Metode Analisis Data .....	45
3.6.1 Analisis Instrumen Penelitian .....	46
3.6.1.1 Uji Validitas .....	46
3.6.1.2 Uji Reliabilitas .....	47
3.6.2 Analisis Model Penelitian .....	47

### BAB IV HASIL DAN ANALISIS

4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	60
4.2 Hasil Analisis Data .....	61

4.2.1 Uji Validitas .....	62
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	63
4.2.3 Evaluasi Normalitas Data .....	64
4.2.4 Evaluasi Outliers.....	65
4.2.5 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen dan Endogen.....	68
4.2.6 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	73
4.3 Pengujian Hipotesis .....	76
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	79
 BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan Hasil Penelitian.....	84
5.2 Kesimpulan Atas Masalah Penelitian .....	86
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	90
5.4 Usulan Penelitian.....	90
DAFTAR PUSTAKA .....	92
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	96