

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Pernyataan Keaslian Tesis	ii
Pengesahan Tesis	iii
Halaman Motto dan Persembahan	iv
Abstract	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiii
BAB I	PENDAHULUAN
1.1	Latar Belakang Masalah 1
1.2	Perumusan Masalah Penelitian 9
1.3	Tujuan Penelitian 11
1.4	Kegunaan Penelitian 11
BAB II	TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN
2.1	Telaah Pustaka 13
2.1.1	Loyalitas 13
2.1.2	Persepsi Kualitas 14
2.1.3	Pengalaman Membeli 18
2.1.4	Keunggulan Produk 28
2.1.5	Word of Mouth 32
2.2	Penelitian Terdahulu 35
2.3	Model Penelitian Empirik 38
BAB III	METODE PENELITIAN
3.1	Jenis dan Sumber Data 43

3.2	Populasi dan Sampling	44
3.3	Definisi Operasional dan Indikator	45
3.4	Metode Pengumpulan Data	48
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	48
3.6	Tehnik Analisis Data	50
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
4.1	Analisis Deskriptif	59
4.2	Analisis Inferensial	65
4.3	Analisis Pengaruh	85
BAB V	KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	
5.1	Ringkasan Penelitian	88
5.2	Kesimpulan Hipotesis	89
5.3	Kesimpulan Masalah Penelitian	91
5.4	Implikasi Teoritis	94
5.5	Implikasi Manajerial	97
5.6	Keterbatasan Penelitian dan Agenda Penelitian Mendatang	102

DAFTAR PUSTAKA