

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	8
1.4 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Minat Beli Ulang.....	10
2.1.2 Kualitas Produk.....	12
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.4 Word of Mouth.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu .....	17
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	18
2.4 Kerangka Pemikiran.....	21
2.5 Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	23

3.2	Populasi Dan Sampel .....	26
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	27
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.5	Teknik Analisis Data .....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		33
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	33
4.2	Hasil Analisis Data.....	37
4.2.1	Uji Validitas .....	37
4.2.2	Uji Realibilitas dan <i>Variances Extract</i> .....	38
4.2.3	Uji Normalitas Data .....	40
4.2.4	Uji Outlier .....	41
4.2.5	Uji Multikolinearitas .....	44
4.2.6	Uji Nilai Residual.....	44
4.3	Analisis Faktor dan Kominfaktori.....	47
4.3.1	Analisis Kominfaktor Variabel Eksogen.....	47
4.3.2	Analisis Kominfaktor Variabel Endogen .....	49
4.3.3	Analisis Persamaan Structural Equation Modeling (SEM).....	51
4.3.4	Uji Pengaruh Tidak Langsung (Proses Mediasi).....	53
4.4	Pengujian Hipotesis .....	54
4.5	Pembahasan.....	56
BAB V PENUTUP.....		62
5.1	Kesimpulan.....	62
5.2	Kesimpulan Atas Masalah Penelitian.....	63
5.3	Implikasi Teoritis .....	64
5.4	Implikasi Manajerial .....	65
5.5	Keterbatasan Penelitian .....	65
5.6	Saran Bagi Peneliti Mendatang .....	66
DAFTAR PUSTAKA .....		67
LAMPIRAN .....		71