

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Kepuasan Pelanggan .....	10
2.2 Loyalitas Pelanggan .....	14
2.3 <i>Word Of Mouth</i> .....	19
2.4 Keputusan Pembelian Ulang.....	21

2.5	Model Empirik .....	27
<b>BAB III.</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	29
3.2	Sumber Data.....	29
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.4	Populasi Dan Sampel .....	31
3.5	Variabel Dan Indikator.....	33
3.6	Teknik Analisis Data.....	34
<b>BAB IV.</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
4.1	Gambaran Umum Responden .....	41
4.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.1.2	Berdasarkan Umur Responden.....	42
4.1.3	Berdasarkan Pekerjaan Responden .....	42
4.1.4	Berdasarkan Frekuensi Pembelian .....	43
4.1.5	Berdasarkan Pendidikan Responden.....	43
4.1.6	Berdasarkan Pendapatan .....	44
4.2	Analisis Kualitatif .....	46
4.2.1	Variabel Kepuasan Pelanggan .....	46
4.2.2	Variabel Loyalitas Pelanggan .....	48
4.2.3	Variabel <i>Word Of Mouth</i> .....	48
4.2.4	Variabel Keputusan Pembelian Ulang .....	51
4.3	Analisis Kuantitatif .....	52
4.3.1	Uji Validitas .....	52

4.3.2	Uji Reliabilitas .....	53
4.3.3	Uji Asumsi Klasik dari Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan terhadap <i>Word Of Mouth</i> .....	53
4.3.4	Uji Asumsi Klasik dari Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan dan <i>Word Of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian Ulang.....	57
4.3.5	Hasil Regresi Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan terhadap <i>Word Of Mouth</i> .....	61
4.3.6	Hasil Regresi Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan dan <i>Word Of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian Ulang.....	62
4.3.7.	Pengujian Hipotesis .....	64
4.3.8	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	69
4.3.9	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	70
4.4	Pembahasan.....	72
<b>BAB V.</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>80</b>
5.1	Simpulan .....	80
5.2	Saran Penelitian .....	81
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	83
5.4	Agenda Penelitian Yang Akan Datang .....	84
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>85</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>89</b>