

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan dan Penggunaan Penelitian	14
1.4 Sistematika Penulisan	15
BAB II.....	17
TELAAH PUSTAKA	17
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	17
2.1.1 Relationship Marketing Theory	17
2.1.2 Citra merek.....	18
2.1.4 Kualitas produk	19
2.1.5 Ulasan Online (Online Comment Review)	20
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	21

2.2. Hubungan Antar Variabel	22
2.2.1 Citra merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2.2 Online Comment Review terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.2.3 Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
2.2.4 Kualitas Produk terhadap Niat Membeli Kembali	26
2.2.5 Citra merek terhadap Niat Membeli Kembali	26
2.2.6 Kepuasan Pelanggan terhadap Pembelian Ulang atau repurchasing....	27
2.3 Penelitian terdahulu.....	28
2.4 Kerangka pemikiran.....	33
2.5 Hipotesis.....	33
BAB III	34
METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Variabel Penelitian	34
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.2 Populasi dan Sampel	37
3.2.1 Populasi.....	37
3.2.2 Sampel.....	37
3.3 Sumber dan Jenis Data	38
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.5 Metode Analisis Data.....	39
3.5.1 Research Instrument Test.....	39
3.5.2 SEM Assumption Test	41
3.5.3 Evaluasi Goodness of Fit Criteria	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	46
4.1.1 Deskripsi Umum Objek Penelitian	46
4.1.2 Deskripsi Umum Responden.....	47
4.2 Hasil Analisis Data.....	52
4.2.1 Analisis Data	52
4.2.2 Uji Confirmatory Factor Analysis (CFA)	60
4.2.3 Uji Structural Equation Model (SEM)	71
4.2.4 Pengujian Hipotesis.....	73
4.2.5 Analisis Direct Effect, Indirect Effect, dan Total Effect.....	76

BAB V.....	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Implikasi Teoritis	80
5.3 Implikasi Manajerial	82
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	90
5.5 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	102
LAMPIRAN A.....	102
LAMPIRAN B.....	116
LAMPIRAN C.....	134



FEB UNDIP