

## DAFTAR ISI

	Hal.
<b>Halaman Judul</b> .....	i
<b>Halaman Persetujuan Tesis</b> .....	ii
<b>Sertifikasi</b> .....	iii
<b>Abstract</b> .....	iv
<b>Abstraksi</b> .....	v
<b>Kata Pengantar</b> .....	vi
<b>Daftar Tabel</b> .....	ix
<b>Daftar Gambar</b> .....	xi
<b>Daftar Grafik</b> .....	xii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II : TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL</b>	
2.1. Telaah Pustaka .....	8
2.1.1. Penelitian Agnes Niken Puspitasari (2011) .....	8
2.1.2. Penelitian Aflit Nuryulia Praswati (2009).....	8

2.1.3. Penelitian Paula Danar Widya Pramasti (2012).....	9
2.2. Tjauan Pustaka .....	10
2.2.1. Minat Beli Ulang.....	10
2.2.2. Kualitas Produk.....	12
2.2.3. Kepuasan Pelanggan .....	16
2.2.4. Word Of Mouth.....	18
2.3. Pengembangan Hipotesis .....	20
2.3.1. Pengaruh Kualitas Produk dan kepuasan Pelanggan ..	20
2.3.2. Pengaruh Kualitas Produk dan Word Of Mouth .....	21
2.3.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Word Of Mouth .	23
2.3.4. Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan minatbeli ulang ..	25
2.3.5. Pengaruh Word Of Mouth dan Minat Beli Ulang.....	27
2.4. Pengembangan Model Penelitian.....	29
2.5. Definisi Operasional Variabel.....	30
2.6. Dimensional Variabel.....	31
2.6.1. Dimensional Variabel Kualitas Produk.....	31
2.6.2. Dimensional Variabel Kepuasan Pelanggan .....	32
2.6.3. Dimensional Variabel Word Of Mouth.....	33
2.6.4. Dimensional Variabel Minat Beli Ulang .....	34
2.7. Uji Logical Connection Variabel Indikator.....	35

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

3.1. Objek Penelitian.....	40
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	40
3.2.1. Data Primer.....	40
3.2.2. Data Sekunder.....	40
3.3. Populasi dan Sampel.....	41
3.4. Teknik Sampling.....	45
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	45
3.6. Teknik Analisis Data.....	47

### **BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

4.1. Profil Responden.....	62
4.1.1. Responden Menurut Jenis Kelamin.....	62
4.1.2. Responden Menurut memiliki kerupuk favorit.....	62
4.1.3. Responden Menurut tingkat pendidikan.....	63
4.1.4. Responden Menurut jenis pekerjaan.....	63
4.1.5. Responden Menurut sudah pernah membeli.....	64
4.1.6. Responden Menurut kemudahan membeli produk.....	65
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	65
4.2.1. Uji Validitas.....	66
4.2.1.1. Kualitas Produk.....	66

4.2.1.2. Kepuasan Pelanggan .....	67
4.2.1.3. Word Of Mouth.....	68
4.2.1.4. Minat Beli Ulang .....	69
4.2.1. Uji Reliabilitas.....	70
4.3. Proses Analisis Data & Pengujian Model Penelitian.....	71
4.3.1. Tahap 1 Pengembangan Model.....	71
4.3.2. Tahap 2 Menyusun diagram Alur .....	71
4.3.3. Tahap 3 Konversi Diagram Alur diagram persamaan .....	71
4.3.4. Tahap 4 Memilih matrik input dan teknik estimasi ...	71
4.3.5. Confirmatory Factor analysis Model .....	73
4.3.6. Analisis Structural Equation Model.....	76
4.3.7. Tahap 5 Menilai Problem identifikasi .....	80
4.3.8.. Tahap 6 Evaluasi Kriteria Godness of fit.....	80
4.3.8.1. Evaluasi Outliers.....	81
4.3.8.1. Uji Normalitas Data.....	83
4.3.8.1. Uji Kesesuaian Godness Of fit.....	85
4.4. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	85
4.4.1. Uji Hipotesis 1.....	86
4.4.2. Uji Hipotesis 2.....	86
4.4.3. Uji Hipotesis 3.....	86

4.4.4. Uji Hipotesis 4.....	87
4.4.5. Uji Hipotesis 5.....	87
<b>BAB V : KESIMPULAN &amp; IMPLIKASI</b>	
5.1. Kesimpulan Hipotesis .....	88
5.1.1. Kesimpulan Hipotesis 1 .....	88
5.1.2. Kesimpulan Hipotesis 2 .....	89
5.1.3. Kesimpulan Hipotesis 3 .....	89
5.1.4. Kesimpulan Hipotesis 4 .....	89
5.1.5. Kesimpulan Hipotesis 5 .....	90
5.2. Kesimpulan mengenai masalah penelitian .....	90
5.3. Implikasi.....	93
5.3.1. Implikasi Manajerial .....	93
5.4. Keterbatasan Penelitian.....	94
5.5. Agenda Penelitian Mendatang .....	95
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>96</b>
<b>Lampiran.....</b>	<b>101</b>