

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	Teknik 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		