

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iiv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11
1.3.1 Tujuan Penelitian	11
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	11
1.4 Sistematika Penulisan	12
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	14
2.1.1 Landasan Teori	14
2.1.1.1 Strategi Pemasaran	14
2.1.1.2 Konsep Strategi Pemasaran	17
2.1.2 Definisi Loyalitas Pelanggan	19
2.1.2.1 Faktor-Faktor Loyalitas Pelanggan	21
2.1.3 Definisi <i>Word of Mouth</i>	22

2.1.4 Hipotesis.....	25
2.1.4.1 Pengaruh Citra Produk Terhadap <i>Word of Mouth</i>	25
2.1.4.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap <i>Word of Mouth</i>	26
2.1.4.3 Pengaruh Citra Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	27
2.1.4.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	28
2.1.4.5 Pengaruh <i>Word of Mouth</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan...	29
2.2 Penelitian Terdahulu	32
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	35
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Variabel Penelitian dan Devinisi Operasional	36
3.1.1 Variabel Penelitian.....	36
3.1.2 Definisi Operasional	37
3.1.2.1 Variabel Bebas	37
3.1.2.2 Variabel Terikat	38
3.1.2.3 Variabel Intervening	39
3.2 Populasi dan Sampel	42
3.3 Metode Penentuan Sampel	43
3.4 Jenis dan Sumber Data	44
3.4.1 Jenis Data	44
3.4.2 Sumber Data	44
3.5 Metode Pengumpulan Data	44
3.6 Metode Analisis Data	45
3.6.1 Analisis Instrumen Penelitian	46
3.6.1.1 Uji Validitas	46
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	47
3.6.2 Analisis Model Penelitian	47
 BAB IV HASIL DAN ANALISIS	
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	60
4.2 Hasil Analisis Data	61

4.2.1 Uji Validitas	62
4.2.2 Uji Reliabilitas	63
4.2.3 Evaluasi Normalitas Data	64
4.2.4 Evaluasi Outliers.....	65
4.2.5 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen dan Endogen.....	68
4.2.6 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	73
4.3 Pengujian Hipotesis	76
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	79
 BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan Hasil Penelitian.....	84
5.2 Kesimpulan Atas Masalah Penelitian	86
5.3 Keterbatasan Penelitian	90
5.4 Usulan Penelitian.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN-LAMPIRAN	96

FEB UNDIP