

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN KEASLIAN KARTA TULIS.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan penelitian.....	11
D. Manfaat penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Landasan teori.....	14
1. Niat Beli Ulang <i>Online</i>	14
2. Elektronik Word of Mouth.....	19
3. Citra merek.....	21
4. Kepercayaan pelanggan.....	26
5. Kepuasan pelanggan.....	29
B. Penelitian terdahulu.....	33
C. Hubungan antar variabel.....	36
D. Kerangka penelitian.....	40
E. Hipotesis penelitian.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
A. Rancangan penelitian.....	43
B. Obyek dan waktu penelitian.....	43
C. Populasi.....	44
D. Sampel dan Teknik Sampling.....	44

E. Jenis Data Penelitian.....	45
F. Teknik Pengumpulan Data	45
G. Klasifikasi variabel penelitian.....	46
H. Definisi Operasional Variabel.....	47
I. Skala Pengukuran Variabel	55
J. Uji instrumen	56
K. Teknik analisis data	59
L. Pengujian Hipotesis	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
A. Analisis deskriptif	64
B. Analisis kuantitatif	74
C. Pembahasan.....	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	90