

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Tinjauan Teori	17
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Hubungan Antar Variabel.....	31
D. Kerangka Pemikiran	40
E. Hipotesis Penelitian.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Rancangan Penelitian.....	43
B. Objek dan Waktu Penelitian	43
C. Populasi dan Sampel.....	44
D. Jenis Data Penelitian.....	46
E. Prosedur Pengambilan Data	47
F. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	48

G. Definisi Operasional Variabel	49
H. Skala Pengukuran Variabel	54
I. Nilai Uji Instrument	55
J. Teknik Analisis Data.....	57
K. Uji Hipotesis	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
A. Analisis Deskriptif.....	66
B. Analisis Kuantitatif	77
D. Pembahasan	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	104
A. Kesimpulan	104
B. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA.....	109
LAMPIRAN.....	115

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Retail.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	64
Tabel 4.2 Tanggapan responden terhadap variabel image perusahaan	66
Tabel 4.3 Tanggapan responden terhadap variabel harga.....	68
Tabel 4.4 Tanggapan responden terhadap variabel word of mouth	73
Tabel 4.5 Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pelanggan.....	74
Tabel 4.7 Outer loading	79
Tabel 4.8 Average variance extracted (AVE)	80
Tabel 4.9 Composite reliability	81
Tabel 4.10 Cronbach's Alpha	82
Tabel 4.11 R-Square	83
Tabel 4.12 Hasil uji hipotesis.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 4.1 Hasil Uji Algoritma.....	78
Gambar 4.2 Hasil Uji bootsraping	88