

## DAFTAR ISI

|                                                                          |             |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b>                                                     |             |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b>                                                | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN</b>                                                | <b>ii</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR</b>                                                    | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b>                                               | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b>                                                        | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL</b>                                                      | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b>                                                     | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b>                                                   | <b>x</b>    |
| <b>INTISARI</b>                                                          | <b>xi</b>   |
| <b>ABSTRACT</b>                                                          | <b>xii</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                                 | <b>1</b>    |
| 1.1. Latar Belakang                                                      | 1           |
| 1.2. Perumusan Masalah                                                   | 12          |
| 1.3. Pertanyaan Penelitian                                               | 14          |
| 1.4. Tujuan Penelitian                                                   | 14          |
| 1.5. Lingkup Penelitian                                                  | 15          |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>                  | <b>16</b>   |
| 2.1. Pengalaman Emosional Positif                                        | 16          |
| 2.2. Kepuasan Konsumen                                                   | 17          |
| 2.3. Getok Tular Daring                                                  | 19          |
| 2.4. Reputasi                                                            | 20          |
| 2.5. Loyalitas                                                           | 22          |
| 2.6. Hubungan antara Pengalaman Emosional Positif dan Kepuasan Konsumen  | 24          |
| 2.7. Hubungan antara Pengalaman Emosional Positif dan Getok Tular Daring | 25          |
| 2.8. Hubungan antara Pengalaman Emosional Positif dan Reputasi           | 27          |
| 2.9. Hubungan antara Kepuasan Konsumen dan Getok Tular Daring            | 28          |
| 2.10. Hubungan antara Kepuasan Konsumen dan Reputasi                     | 30          |
| 2.11. Hubungan antara Kepuasan Konsumen dan Loyalitas                    | 31          |
| 2.12. Hubungan antara Getok Tular Daring dan Loyalitas                   | 32          |
| 2.13. Hubungan antara Getok Tular Daring dan Reputasi                    | 34          |
| 2.14. Hubungan antara Reputasi dan Loyalitas                             | 35          |

|                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.15. Model Penelitian.....                                               | 37        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                    | <b>39</b> |
| 3.1. Strategi Penelitian.....                                             | 39        |
| 3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran .....                            | 39        |
| 3.2.1. Pengalaman Emosional Positif .....                                 | 39        |
| 3.2.2. Kepuasan Konsumen .....                                            | 40        |
| 3.2.3. Getok Tular Daring .....                                           | 40        |
| 3.2.4. Reputasi .....                                                     | 41        |
| 3.2.5. Loyalitas .....                                                    | 42        |
| 3.2.6. Skala Pengukuran .....                                             | 43        |
| 3.3. Desain Pengambilan Sampel .....                                      | 43        |
| 3.3.1. Metode Pengambilan Sampel .....                                    | 43        |
| 3.3.2. Populasi dan Unit Sampel .....                                     | 44        |
| 3.3.3. Penentuan Ukuran Sampel .....                                      | 45        |
| 3.3.4. Daerah Sebaran Kuesioner .....                                     | 45        |
| 3.4. Profil Responden .....                                               | 45        |
| 3.5. Obyek Penelitian .....                                               | 49        |
| 3.6. Metode Pengumpulan Data .....                                        | 50        |
| 3.7. Instrumen Penelitian.....                                            | 50        |
| 3.8. Pengujian Instrumen.....                                             | 51        |
| 3.8.1. Uji Validitas .....                                                | 51        |
| 3.8.1.1. Uji Validitas Konvergen.....                                     | 51        |
| 3.8.1.2. Uji Validitas Diskriminan .....                                  | 52        |
| 3.8.2. Uji Reliabilitas.....                                              | 53        |
| 3.9. Metode Analisis Data .....                                           | 54        |
| 3.9.1. Metode <i>Partial Least Square</i> (PLS).....                      | 54        |
| 3.9.2. Langkah-langkah pada model persamaan struktural berbasis PLS ..... | 55        |
| 3.9.2.1. Merancang Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....          | 56        |
| 3.9.2.2. Membuat Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....             | 56        |
| 3.9.2.3. Mengkonstruksi Diagram Jalur .....                               | 57        |
| 3.9.2.4. Estimasi Model.....                                              | 57        |
| 3.9.2.5. <i>Goodness of Fit</i> .....                                     | 57        |
| 3.9.2.6. Pengujian Hipotesis (Interpretasi) .....                         | 60        |

|                                                               |            |
|---------------------------------------------------------------|------------|
| <b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>                                | <b>61</b>  |
| 4.1. Kualitas Data Penelitian .....                           | 61         |
| 4.1.1. Uji Normalitas .....                                   | 61         |
| 4.1.2. Statistik Deskriptif.....                              | 62         |
| 4.1.3. Matriks Korelasi antar Variabel .....                  | 64         |
| 4.2. Uji Ketepatan Model ( <i>Goodness of Fit</i> ) .....     | 66         |
| 4.2.1. Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....  | 66         |
| 4.2.2. Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) ..... | 67         |
| 4.2.2.1. <i>Model Fit</i> .....                               | 67         |
| 4.2.2.2. Uji Koefisien Jalur ( <i>Path Coefficient</i> )..... | 68         |
| 4.2.2.3. <i>R Square</i> ( $R^2$ ) .....                      | 69         |
| 4.3. Pengujian Hipotesis .....                                | 69         |
| 4.3.1. Pengujian Hipotesis Pertama.....                       | 70         |
| 4.3.2. Pengujian Hipotesis Kedua.....                         | 72         |
| 4.3.3. Pengujian Hipotesis Ketiga .....                       | 74         |
| 4.3.4. Pengujian Hipotesis Keempat.....                       | 76         |
| 4.3.5. Pengujian Hipotesis Kelima .....                       | 78         |
| 4.3.6. Pengujian Hipotesis Keenam.....                        | 80         |
| 4.3.7. Pengujian Hipotesis Ketujuh .....                      | 82         |
| 4.3.8. Pengujian Hipotesis Kedelapan.....                     | 84         |
| 4.3.9. Pengujian Hipotesis Kesembilan.....                    | 86         |
| 4.4. Ringkasan Pengujian Hipotesis .....                      | 88         |
| <b>BAB V KESIMPULAN .....</b>                                 | <b>91</b>  |
| 5.1. Kesimpulan.....                                          | 91         |
| 5.2. Implikasi Manajerial.....                                | 95         |
| 5.3. Keterbatasan Penelitian .....                            | 100        |
| 5.4. Arah Penelitian Mendatang .....                          | 101        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                    | <b>102</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                          | <b>109</b> |