

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Lingkup Penelitian	9
1.7 Sistematika Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 <i>Customer Network</i>	11
2.1.2 <i>Word of Mouth</i>	12
2.1.3 Strategi Pemasaran	14
2.1.4 Kualitas Pelayanan	17
2.1.5 Pembelian Ulang	19
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	20
2.3 Perumusan Hipotesis	21
2.4 Model Penelitian	22
BAB III METODA PENELITIAN	24
3.1 Desain Penelitian	24

3.2	Metoda Pengumpulan Data	24
3.2.1	Jenis dan Sumber Data	24
3.2.2	Metode Pengambilan Sampel.....	25
3.2.3	Unit Analisis Data	26
3.2.4	Ukuran Sampel	26
3.2.5	Lokasi Penelitian	26
3.3	Instrumen Penelitian	27
3.3.1	Definisi Operasional	28
3.3.2	Pengukuran Variabel	30
3.3.3	Metoda Analisis Instrumen	31
3.4	Metoda Analisis Data	33
3.4.1	Uji Asumsi Klasik.....	33
3.4.2	Uji Hipotesis	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Deskripsi Data	40
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	41
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	42
4.2	Uji Akurasi Instrumen	42
4.2.1	Uji Validitas Data	42
4.2.2	Uji Reliabilitas	43
4.3	Pengujian Analisis Data	43
4.3.1	Uji Asumsi Klasik	43
4.3.2	Uji Hipotesis	46
4.3.3	Uji Ketepatan Model (Uji F/ <i>Overall Test</i>)	48
4.3.4	Uji Ketepatan Parameter (Uji t/ <i>t test</i>)	49
4.3.5	Uji Determinasi (R^2)	53

4.5	Diskusi dan Pembahasan	54
4.4.1	Pengaruh <i>Customer Network</i> Terhadap Keputusan Pembelian Ulang	54
4.4.2	Pengaruh <i>WOM</i> Terhadap Keputusan Pembelian Ulang	55
4.4.3	Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Ulang.....	57
4.4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang	58
BAB V	SIMPULAN	59
5.1	Simpulan	59
5.2	Implikasi	61
5.3	Keterbatasan	62
5.4	Saran	62
	Daftar Pustaka	63
	Lampiran-lampiran	