

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	8
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	9
1.4. Tujuan Penelitian .....	10
1.5. Lingkup Penelitian .....	11
1.6. Kontribusi Penelitian .....	12
1.7. Sistematika Penelitian.....	13
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	14
2.1. Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis .....	14
2.1.1. Niat pembelian ulang dan perilaku beralih ( <i>Repurchase intention and switching behavior</i> ).....	14
2.1.2. Inersia Konsumen ( <i>Consumer inertia</i> ).....	16
2.1.3. Kepuasan Konsumen ( <i>Consumer satisfaction</i> ).....	17

2.1.4. <i>Word of Mouth</i> Positif ( <i>Positive word of mouth</i> ).....	19
2.1.5 Daya Tarik Alternatif ( <i>Alternative attraction</i> ).....	20
2.2. Model Penelitian.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
3.1. Strategi Penelitian.....	22
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran.....	22
3.2.1. Niat Pembelian Ulang.....	22
3.2.2. Inersia Konsumen.....	23
3.2.3. Kepuasan Konsumen.....	24
3.2.4. <i>Word of Mouth</i> Positif.....	25
3.2.5. Daya Tarik Alternatif.....	25
3.3. Desain Pengambilan Sampel.....	27
3.3.1. Metode Pengambilan.....	27
3.3.2. Unit Sampel.....	27
3.3.3. Ukuran Sampel.....	28
3.3.4. Lokasi Penelitian.....	28
3.3.5. Obyek Penelitian.....	29
3.3.6. Metode Pengumpulan Data.....	29
3.4. Instrumen Penelitian.....	30
3.5. Pengujian Instrumen.....	30
3.5.1. Uji Validitas.....	30
3.5.2. Uji Reliabilitas.....	31
3.6. Pre-Test Instrumen Penelitian.....	32

3.7. Analisis Dasar.....	32
3.7.1. Metode analisis yang digunakan: Konsep dasar.....	32
3.7.2. Asumsi klasik .....	33
3.7.3. Pengembangan formulasi .....	33
3.7.4. Goodness of Fit .....	35
3.7.5. Tingkat Signifikansi .....	36
3.8. Hasil Pre-Test.....	38
<b>BAB IV TEMUAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>39</b>
4.1. Profil Demografis .....	39
4.2. Uji Validitas .....	40
4.3. Uji Reliabilitas.....	43
4.4. Uji Multikolinearitas.....	44
4.5. Statistik Deskriptif .....	44
4.6. Uji Hipotesis .....	45
4.6.1. Regresi Linier Berganda .....	45
4.6.2. Efek Pemoderasi.....	46
4.7. Pembahasan.....	50
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>54</b>
5.1. Kesimpulan .....	54
5.2. Saran .....	56
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas Pre-test.....	37
Tabel 3.2. Hasil Uji Reliabilitas Pre-test.....	37
Tabel 4.1. Profil Responden.....	39
Tabel 4.2. Hasil Uji KMO dan Bartlett Test.....	40
Tabel 4.3. Hasil Uji Analisis Faktor.....	41
Tabel 4.4. Hasil Uji Analisis Faktor Niat Pembelian Ulang, Kepuasan dan <i>Word of Mouth</i> Positif.....	42
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.6. Uji Multikolinearitas niat Pembelian Ulang sebagai Variabel Dependen.....	44
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif.....	44
Tabel 4.8. Uji Linier Berganda.....	45
Tabel 4.9. Efek Pemoderasi.....	46