

DAFTAR ISI

COVER -----	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR -----	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR -----	iv
ABSTRAK -----	v
KATA PENGANTAR -----	vi
DAFTAR ISI -----	ix
DAFTAR TABEL -----	xii
DAFTAR GAMBAR -----	xiii
DAFTAR LAMPIRAN -----	xiv
BAB I PENDAHULUAN -----	1
1.1 Latar Belakang Penelitian-----	1
1.2 Rumusan Masalah-----	8
1.3 Tujuan Penelitian-----	10
1.4 Manfaat Penelitian-----	11
1.4.1 Manfaat Teoritis-----	11
1.4.2 Manfaat Praktis-----	11
1.5 Ruang Lingkup Penelitian-----	12
1.6 Sistematika Penelitian-----	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA -----	15
2.1 Pengalaman Pelanggan-----	16
2.2 Kepuasan Pelanggan-----	18
2.3 <i>Word of Mouth Intention</i> -----	19
2.4 Harga-----	20
2.5 Loyalitas pelanggan-----	22
2.6 Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan-----	23
2.7 Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan-----	24
2.8 <i>Word of mouth intention</i> terhadap Loyalitas pelanggan-----	25
2.9 Harga terhadap Pengalaman Pelanggan dan Loyalitas pelanggan-----	

2.10	Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas pelanggan -----	28
2.11	Harga terhadap <i>Word of mouth intention</i> dan Loyalitas pelanggan -----	29
2.12	Model Penelitian-----	30
BAB III METODE PENELITIAN -----		33
3.1	Paradigma Penelitian -----	34
3.2	Jenis Penelitian -----	34
3.3	Desain Penelitian-----	35
3.4	Objek Penelitian-----	36
3.5	Subjek Penelitian-----	37
3.6	Unit Analisis -----	37
3.7	Pengukuran Variabel -----	38
3.8	Definisi Konseptual dan Definisi Operasional-----	39
3.9	Pengukuran Skala -----	43
3.10	Metode Pengumpulan Data -----	45
3.11	Desain Sampel -----	45
3.12	Populasi dan Sampel -----	48
	3.12.1 Populasi -----	48
	3.12.2 Sampel -----	48
3.13	Waktu dan Lokasi Penelitian -----	49
	3.14.1 Waktu Penelitian -----	49
	3.14.2 Lokasi Penelitian -----	49
3.14	Metode Analisa Data-----	49
	3.15.1 Statistik Deskriptif -----	50
	3.15.2 Statistik Inferensial -----	50
3.15	Uji Asumsi Klasik-----	51
	3.15.1 Uji Normalitas -----	51
	3.15.2 Uji Multikolinearitas -----	52
	3.15.3 Uji Heterokedastisitas-----	52
3.16	Koefisien Determinasi -----	53

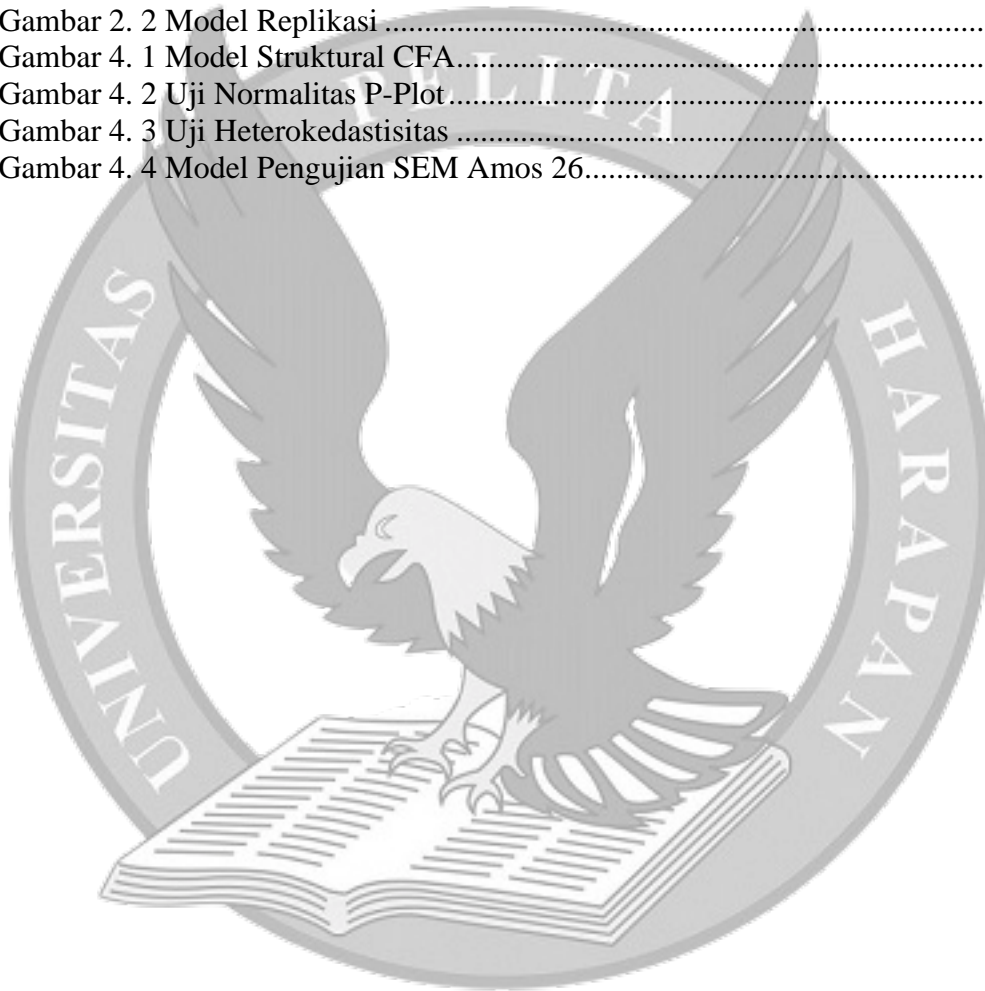
3.17	<i>Goodness of the Data</i>	53
3.17.1	Validitas	54
3.17.2	Realibilitas	55
3.18	SEM	55
3.19	Uji Pretest	58
3.17.1	Uji Validitas Pretest	58
3.17.2	Uji Realibilitas Pretest	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		63
4.1	Profil Responden	63
4.2	Hasil Studi Aktual	68
4.2.1	Statistik Deskriptif	68
4.2.2	Statistik Inferensial	70
4.2.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Aktual	71
4.2.4	Uji Validitas Konvergen Aktual	73
4.2.6	Uji Reliabilitas Aktual	75
4.2.5	Pengujian Asumsi Klasik	76
4.2.6	Koefisien Determinasi (R²)	79
4.2.7	Model Fit	79
4.2.8	Uji Hipotesis	81
4.3	Diskusi	82
4.4	Perbandingan antara Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Terbaru	91
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		92
5.1	Kesimpulan	92
5.2	Implikasi Teoritis	95
5.3	Implikasi Praktis	96
5.4	Keterbatasan Studi	98
5.5	Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya	99
DAFTAR PUSTAKA		100
LAMPIRAN		1

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tabel DKDO	39
Tabel 3. 2 Tabel Indikator Goodness of the Data	58
Tabel 3. 3 Uji Validitas Variabel Pengalaman Pelanggan	59
Tabel 3. 4 Tabel Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	59
Tabel 3. 5 Uji Validitas Variabel Word of Mouth Intention.....	60
Tabel 3. 6 Uji Validitas Variabel Harga	60
Tabel 3. 7 Tabel Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	61
Tabel 3. 8 Tabel Uji Reliabilitas	62
Tabel 4. 1 Tabel Persentase Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4. 2 Tabel Persentase Umur	65
Tabel 4. 3 Tabel Persentase Domisili.....	66
Tabel 4. 4 Tabel Persentase Tingkat Pendapatan.....	67
Tabel 4. 5 Tabel Statistik Deskriptif	68
Tabel 4. 6 Uji Validitas Konvergen Standardized Loading Estimate – Aktual	73
Tabel 4. 7 Uji Validitas Konvergen AVE – Aktual	74
Tabel 4. 8 Tabel Uji Reliabilitas	76
Tabel 4. 9 Tabel Uji Normalitas.....	77
Tabel 4. 10 Tabel Uji Multikolonieritas.....	77
Tabel 4. 12 Tabel Koefisien Determinasi	79
Tabel 4. 13 Tabel Goodness of fit.....	79
Tabel 4. 14 Tabel Uji Hipotesis	81
Tabel 4. 15 Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Terbaru	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Estimasi laba pendapatan produk perawatan diri dan kecantikan.....	4
Gambar 1. 2 Grafik Pertumbuhan Nilai Pasar Kosmetik di Indonesia	5
Gambar 2. 1 Model Penelitian Asli.....	30
Gambar 2. 2 Model Replikasi	31
Gambar 4. 1 Model Struktural CFA.....	72
Gambar 4. 2 Uji Normalitas P-Plot.....	76
Gambar 4. 3 Uji Heterokedastisitas	78
Gambar 4. 4 Model Pengujian SEM Amos 26.....	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	2
Lampiran 2 SPSS Karakteristik Responden.....	6
Lampiran 3 Statistik Deskriptif	7
Lampiran 4 Model CFA	8
Lampiran 5 Uji Validitas Konvergen Aktual	9
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik Normalitas P-Plot.....	10
Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik Heterokedastisitas	10
Lampiran 8 Uji Asumsi Klasik Multikolonieritas.....	10
Lampiran 9 Uji Koefisien Determinasi R ²	11
Lampiran 10 Uji Model Fit	11
Lampiran 11 Model SEM.....	12
Lampiran 12 Uji Hipotesis	12

