

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR ..	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISIONALITAS .....	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 <i>Consumer Experience</i> .....	7
2.2 <i>Consumer Satisfaction</i> .....	8
2.3 <i>E-WOM</i> .....	9
2.4 <i>Service Quality</i> .....	10
2.5 Loyalitas Pelanggan .....	11
2.6 Penelitian Terdahulu .....	13
2.7 Model Penelitian .....	17
2.8 Pengembangan Hipotesis .....	18
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Populasi dan Sampel .....	21
3.3 Data Penelitian .....	22
3.4 Variabel Penelitian .....	23
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.6 Teknik Analisis Data.....	37
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41

4.1 Karakteristik Responden .....	41
4.2 Hasil Penelitian .....	43
4.3 Pembahasan.....	68
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>73</b>
5.1 Kesimpulan .....	73
5.2 Saran.....	73
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian .....	81
Lampiran 2. Identitas Responden.....	86
Lampiran 3. Tabulasi data penelitian.....	93
Lampiran 4. Profil Responden .....	106
Lampiran 5. Distribusi Jawaban Responden.....	107
Lampiran 6. Hasil Uji SPSS.....	118
Lampiran 7 Dokumentasi .....	121
<b>BIODATA PENULIS.....</b>	<b>122</b>

