

DAFTAR ISI

Persetujuan Pembimbing.....	iii
Pernyataan Keaslian Tulisan.....	v
Lembar Pengesahan	vi
Surat Pernyataan Kesiapan Publikasi Karya Ilmiah	vii
Motto.....	viii
Persembahan	ix
Kata Pengantar	x
Daftar isi.....	xiii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Abstrak	xvii
Abstract	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Kegunaan Penelitian.....	13
E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	14
F. Penegasan istilah.....	15
G. Sistematika Penelitian Skripsi.....	17
BAB II LANDASAN TEORI	21
A. Landasan Teori	21
B. Penelitian Terdahulu.....	39
C. Kerangka Konseptual	47

D. Hipotesis Penelitian.....	48
BAB III METODE PENELITIAN	67
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	67
B. Lokasi Penelitian	67
C. Variabel dan Pengukuran	68
D. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian	70
E. Instrumen Penelitian.....	72
F. Teknik Pengumpulan Data	78
G. Analisis Data	78
H. Tahapan Penelitian	83
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	84
A. Deskripsi Data	84
B. Pengujian Hipotesis	96
a. Uji Asumsi Klasik	96
d. Uji Hipotesis.....	100
e. Koefisien Determinasi (R^2)	103
BAB V PEMBAHASAN	106
A. Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Loyalitas.....	106
B. Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	110
C. Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> dan Kepercayaan Konsumen.....	113
BAB VI PENUTUP	116
A. Kesimpulan.....	116
B. Saran	117
DAFTAR PUSTAKA.....	119
LAMPIRAN-LAMPIRAN	124

DAFTAR TABEL

TABEL 3. 1 SKALA PENGUKURAN PENELITIAN	69
TABEL 3. 2 KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN	73
TABEL 3. 3 HASIL UJI VALIDITAS WORD OF MOUTH (X1)	75
TABEL 3. 4 HASIL UJI VALIDITAS KEPERCAYAAN KONSUMEN (X2).....	75
TABEL 3. 5 HASIL UJI VALIDITAS LOYALITAS PELNGGAN (Y).....	76
TABEL 3. 6 HASIL UJI RELIABILITAS	77
TABEL 4. 1 DATA JENIS KELAMIN RESPONDEN	85
TABEL 4. 2 DATA USIA RESPONDEN	86
TABEL 4. 3 DATA PEKERJAAN RESPONDEN	87
TABEL 4. 4 DATA FREKUENSI MENGKONSUMSI MIE GACOAN RESPONDEN	88
TABEL 4. 5 DATA FREKUENSI VARIABEL <i>WORD OF MOUTH</i> (X1).....	89
TABEL 4. 6 DATA FREKUENSI VARIABEL KEPERCAYAAN KONSUMEN (X2)	92
TABEL 4. 7 DATA FREKUENSI VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN (Y)	94
TABEL 4. 8 HASIL UJI MULTI KOLINEARITAS	97
TABEL 4. 9 HASIL UJI HETEROKEDASTISITAS.....	98
TABEL 4. 10 HASIL UJI REGRESI LINER BERGANDA.....	99
TABEL 4. 11 HASIL UJI F.....	101
TABEL 4. 12 HASIL UJI T.....	102
TABEL 4. 13 HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R ²).....	103

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2. 1 KERANGKA KONSPTUAL PENELITIAN.....	47
GAMBAR 4. 1 HASIL UJI NORMALITAS SETELAH OUTLER DATA	96