

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang penelitian.....	4
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Pertanyaan penelitian	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat penelitian.....	10
1.6.1 Aspek teoritis.....	10
1.6.2 Aspek praktis.....	10
1.7 Sistematika penulisan tugas akhir.....	10
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	12
2.1.1 Manajemen Pemasaran	12
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	12
2.1.3 Ekspetasi Pelanggan	14
2.1.4 Kualitas Layanan	14
2.1.5 Persepsi.....	16
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	17
2.1.7 E-wom	18
2.2 Kerangka Pemikiran.....	37
BAB III.....	41
METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Operasional variable	43

3.3 Tahapan Penelitian	44
3.4 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	48
3.5 Teknik analisa data	49
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	56
BAB IV	59
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Perolehan Data.....	59
4.2 Hasil Penelitian.....	59
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	113
BAB V	123
KESIMPULAN DAN SARAN	123
5.1 Kesimpulan.....	123
5.2 Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN	129