

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR RUMUS .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I      PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang Masalah .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	4
1.3    Tujuan Penelitian .....	4
1.4    Manfaat Penelitian .....	5
1.5    Batasan Penelitian .....	6
BAB II     KAJIAN PUSTAKA .....	7
2.1    Penelitian Terdahulu .....	7
2.2    Industri <i>Cake</i> .....	10

2.2.1	Definisi Industri <i>Cake</i> .....	10
2.2.2	Jenis Produk <i>Cake</i> .....	11
2.3	Kualitas Produk .....	12
2.3.1	Definisi Kualitas Produk .....	12
2.3.2	Indikator Kualitas Produk .....	12
2.4	<i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WoM) .....	13
2.4.1	Definisi <i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WoM) .....	13
2.4.2	Dimensi <i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WoM) .....	14
2.4.3	Indikator <i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WoM) .....	15
2.5	Citra Merek .....	16
2.5.1	Definisi Citra Merek .....	16
2.5.2	Indikator Citra Merek .....	17
2.6	Minat Beli Ulang .....	17
2.6.1	Definisi Minat Beli Ulang .....	17
2.6.2	Indikator Minat Beli Ulang .....	19
2.7	Kerangka Pemikiran .....	21
2.8	Hubungan Antar Variabel .....	22
2.8.1	Kualitas Produk terhadap Citra Merek .....	22
2.8.2	<i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WoM) terhadap Citra Merek .....	22

	2.8.3	Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang .....	23
	2.8.4	<i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WoM) terhadap Minat Beli Ulang .....	23
	2.8.5	Citra Merek terhadap Minat Beli Ulang .....	24
	2.8.6	Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang melalui Citra Merek .....	25
	2.8.7	<i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WoM) terhadap Minat Beli Ulang melalui Citra Merek .....	25
	2.9	Model Konseptual .....	26
	2.10	Hipotesis Penelitian .....	26
BAB III		METODE PENELITIAN .....	28
	3.1	Rancangan Penelitian .....	28
	3.2	Populasi dan Sampel Penelitian .....	28
	3.2.1	Populasi Penelitian .....	28
	3.2.2	Sampe Penelitian .....	29
	3.2.3	Teknik Penarikan Sampel .....	29
	3.3	Pengumpulan Data .....	30
	3.4	Sumber Data .....	30
	3.5	Definisi Operasional Variabel .....	31
	3.6	Analisis Data .....	33
	3.6.1	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) .....	33
	3.6.2	<i>Partial Least Square</i> (PLS) .....	34

	3.6.3 Uji Hipotesis .....	36
	3.6.4 Uji Mediasi .....	37
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	38
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	38
4.2	Deskriptif Data Responden .....	40
	4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis	
	Kelamin .....	40
	4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan	
	Usia .....	40
	4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan	
	Pekerjaan .....	41
	4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan	
	Pendapatan .....	42
	4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi	
	Melakukan Transaksi .....	43
4.3	Deskriptif Variabel Penelitian .....	44
	4.3.1 Kualitas Produk ( $X_1$ ) .....	45
	4.3.2 <i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WoM) ( $X_2$ )... ..	47
	4.3.3 Citra Merek (M) .....	49
	4.3.4 Minat Beli Ulang (Y) .....	50
4.4	<i>Outer Model</i> .....	51
	4.4.1 <i>Convergent Validity</i> .....	51
	4.4.2 <i>Discriminant Validity</i> .....	52

	4.4.3	<i>Composite Reliability</i> .....	53
	4.5	<i>Inner Model</i> .....	54
	4.6	Pengujian Hipotesis .....	55
	4.6.1	Uji Mediasi .....	56
	4.7	Pembahasan .....	58
	4.7.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Citra Merek .....	58
	4.7.2	Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WoM) terhadap Citra Merek .....	59
	4.7.3	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang .....	60
	4.7.4	Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WoM) terhadap Minat Beli Ulang .....	61
	4.7.5	Pengaruh Citra Merek terhadap Minat Beli Ulang .....	62
	4.7.6	Pengaruh Citra Merek dalam Memediasi Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang .....	63
	4.7.7	Pengaruh Citra Merek dalam Memediasi <i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WoM) terhadap Minat Beli Ulang melalui Citra Merek .....	64
BAB V		PENUTUP .....	66
	5.1	Kesimpulan .....	66
	5.2	Saran .....	68

5.3	Implikasi Hasil Penelitian .....	68
	DAFTAR PUSTAKA .....	70
	LAMPIRAN .....	78

