

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT	ii
PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI	iii
LEMBAR YURIDIS	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
RINGKASAN SKRIPSI	x
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.2.1 Pernyataan Masalah	12
1.2.2 Pertanyaan Penelitian	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Kontribusi Penelitian	15
1.4.1 Kontribusi Teoritis	15
1.4.2 Kontribusi Praktis	15
1.5 Gambaran Kontekstual	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Landasan Teori	19
2.1.1 <i>Online Customer Review</i>	19
2.1.2 <i>Product Quality</i>	19
2.1.3 <i>Brand Image</i>	21
2.1.4 <i>Repurchase Intention</i>	23
2.1.5 <i>Customer Satisfaction</i>	24
2.2 Kajian Empiris	27
2.3 Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian	35
2.3.1 Kerangka Konseptual	35
2.3.2 Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Bentuk Penelitian	41
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	41
3.3 Data	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data	42
3.5 Populasi dan Sampel	43
3.6 Variabel Penelitian	44
3.7 Metode Analisis	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56

