

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN MUNAQSAH.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>11</b>
A. Deskripsi Teori .....	11
1. Kualitas Produk .....	11
2. Customer Experience.....	19
3. Electronic - Word Of Mouth (E-WOM) .....	25
4. <i>Repurchase Intention</i> .....	34
B. Penelitian Terdahulu.....	43
C. Kerangka Berpikir .....	45
D. Hipotesis.....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	49
B. Sumber Data.....	49
C. Populasi dan sampel .....	50
D. Variabel Penelitian .....	52
E. Variabel Operasional.....	52
F. Teknik Pengumpulan Data .....	55
G. Uji Instrumen Penelitian.....	56
H. Uji Asumsi Klasik .....	57
I. Uji Hipotesis.....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>61</b>
A. Gambaran Umum Produk Hand Body Vaseline .....	61
1. Sejarah.....	61

2.	Visi dan Misi .....	62
3.	Logo .....	62
4.	Produk .....	63
B.	Gambaran Responden.....	63
1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	64
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	64
4.	Responden Berdasarkan Pembelian .....	65
C.	Deskripsi Hasil Data.....	66
1)	Kualitas Produk .....	67
2)	<i>Customer Experience</i> .....	68
3)	EWOM .....	69
4)	<i>Repurchase Intention</i> .....	69
D.	Uji Instrumen Data .....	70
1.	Uji Validitas .....	70
2.	Uji Reliabilitas.....	71
E.	Uji Asumsi Klasik .....	71
1.	Uji Multikolonieritas .....	71
2.	Uji Heteroskedastisitas .....	72
3.	Uji Normalitas .....	73
F.	Uji Hipotesis.....	76
1.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	76
2.	Uji T Parsial .....	77
3.	Uji F .....	79
4.	Analisis Koefisien Determinasi .....	79
G.	Pembahasan.....	80
1.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap <i>repurchase intention</i> pengguna produk hand and body Vaseline di Pati .....	80
2.	Pengaruh customer experience terhadap <i>repurchase intention</i> pengguna produk hand and body Vaseline di Pati .....	81
3.	Pengaruh EWOM terhadap <i>repurchase intention</i> pengguna produk hand and body Vaseline di Pati. ....	82
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>		<b>84</b>
A.	Kesimpulan .....	84
B.	Saran.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>		

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 TBI Hand and Body Vaseline.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	43
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	53
Tabel 3. 2 Pengukuran Skala Likert .....	56
Tabel 4. 1 Produk Hand And Body Vaseline.....	63
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Usia .....	64
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	65
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Pembelian .....	65
Tabel 4. 6 Distribusi Responden.....	66
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas .....	70
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas .....	71
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolonieritas .....	71
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	73
Tabel 4. 11 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	75
Tabel 4. 12 Hasil Regresi Linier Berganda .....	76
Tabel 4. 13 Hasil Uji T Parsial .....	77
Tabel 4. 14 Hasil Uji F.....	79
Tabel 4. 15 Hasil Uji Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	80

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	46
Gambar 4. 1 Logo Vaseline.....	62
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas ( Grafik Scatterplot ) .....	72
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas ( Grafik Histogram ).....	73
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas ( Grafik Normal P-PLOT).....	74

