

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan Keaslian.....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Ucapan Terima Kasih.....	iv
Halaman Persetujuan Publikasi Ilmiah .....	v
Abstrak .....	vi
Abstract .....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Lampiran.....	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Tabel .....	xi
1. Pendahuluan .....	1
2. Tinjauan Pustaka .....	3
2.1. Negative Affective Experience .....	3
2.2. Customer Dissatisfaction .....	3
2.3. Negative WOM.....	3
2.4. Purchase Intention.....	4
3. Hubungan Antar Variabel .....	6
3.1. Hubungan Negative Affective Experience dan Customer Dissatisfaction .....	6
3.2. Hubungan Negative Affective Experience dan Negative WOM .....	6
3.3. Hubungan Customer Dissatisfaction dan Purchase Intention .....	7
3.4. Hubungan Negative WOM dan Customer Dissatisfaction .....	8
3.5. Hubungan Negative WOM dan Purchase Intention.....	8
4. Metode Penelitian.....	10
5. Hasil .....	12
6. Diskusi .....	13
7. Kesimpulan .....	16
Daftar Pustaka .....	18
Lampiran .....	25

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Daftar Penelitian Terdahulu .....	25
2. Definisi Operasional Variabel.....	29
3. Kuesioner Penelitian .....	32
4. Data Responden Penelitian.....	36
5. Analisa Statistik Hasil Penelitian .....	43
6. Laporan Cek Plagiarisme .....	74
7. Artikel Jurnal.....	97
8. Sekilas Bio Data Penulis .....	130

## DAFTAR GAMBAR

Gambar:

- |                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 1. Model Penelitian .....            | 9  |
| 2. <i>Path Diagram T-Value</i> ..... | 12 |

## DAFTAR TABEL

Tabel:

1. Uji Hipotesis Model Penelitian ..... 13
2. Ringkasan Daftar Penelitian Terdahulu ..... 25