

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah Penelitian	11
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian	13
1.5. Sistematika Penulisan	13
BAB II TELAAH PUSTAKA	15
2.1. <i>Relationship value</i>	15
2.2. Kepuasan	19
2.3. Komitmen	23
2.4. Kepercayaan.....	26
2.5. <i>Word Of Mouth</i> (WOM)	29
2.6. Model penelitian	33

BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1. Jenis Penelitian.....	34
3.2. Jenis dan Sumber Data	34
3.3. Penentuan Populasi dan Sampel	35
3.3.1 Populasi	35
3.3.2 Sampel	36
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	36
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6. Teknik Analisis	41
3.7. Teknik Analisis Structural Equation Modelling	42
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	47
4.1. Deskripsi Umum Obyek Penelitian	47
4.2. Deskripsi Umum Responden	48
4.3. Analisis Faktor Konfirmatori.....	52
4.4. Analisis Asumsi SEM.....	57
4.5. Uji Validitas dan Reliabilitas	60
4.6. Pengujian Hipotesis.....	62
4.7. Pembahasan.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	74
5.1. Kesimpulan Hipotesis Penelitian	74
5.2. Implikasi Teoritis	79
5.3. Implikasi Manajerial	81
5.4. Keterbatasan Penelitian.....	83
5.5. Agenda Penelitian Mendatang	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	92