

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	8
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	8
1.4 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Minat <i>Word of Mouth</i>	11
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan Jasa	23

	2.2	Kerangka Pemikiran Teoritis	45
	2.3	Hipotesis	45
	2.4	Definisi Konseptual Variabel	46
BAB III		METODE PENELITIAN.....	48
	3.1	Variabel Penelitian.....	48
	3.2	Penentuan Populasi dan Sampel	48
	3.3	Jenis dan Sumber Data	49
	3.4	Metode Pengumpulan Data	50
	3.5	Tahap Pengolahan Data	51
	3.6	Definisi Operasional Variabel.....	51
	3.7	Analisis Data	53
	3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	53
	3.7.2	Pengujian Validitas Indikator	53
	3.7.3	Pengujian Reliabilitas.....	54
	3.7.4	Uji Asumsi Klasik	54
	3.7.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
	3.7.6	Uji Hipotesis	57
	3.7.7	Uji Sobel.....	60
BAB IV		HASIL DAN PEMBAHASAN.....	63
	4.1	Deskripsi Responden	63
	4.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
	4.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	64
	4.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	64
	4.1.4	Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan	65
	4.2	Hasil Penelitian	66
	4.2.1	Deskripsi Variabel Penelitian	66
	4.2.2	Pengujian Instrumen.....	77

	4.2.3 Uji Asumsi Klasik	79
	4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda	82
	4.2.5 Uji Model	83
	4.2.6 Pengujian Hipotesis	85
	4.2.7 Koefisien Determinasi	88
	4.2.8 Uji Sobel.....	89
	4.3 Pembahasan	92
BAB V	PENUTUP	97
	5.1 Kesimpulan.....	97
	5.2 Saran	98
	5.3 Keterbatasan Penelitian	101
	5.4 Agenda Penelitian Mendatang	102
	DAFTAR PUSTAKA	103
	LAMPIRAN	106