

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN LULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.3.2 Kegunaan Penelitian	8
1.4 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Jasa	10
2.1.2 Efektivitas Iklan	13
2.1.3 Reputasi	16
2.1.4 Hubungan Efektivitas Iklan dengan Reputasi.....	18
2.1.5 Kualitas Pelayanan	19

2.1.6 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Reputasi.....	21
2.1.7 Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.8 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	24
2.1.9 Hubungan Reputasi dengan Kepuasan Pelanggan	25
2.1.10 Minat WOM	26
2.1.11 Hubungan Reputasi dengan Minat WOM	28
2.1.12 Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Minat WOM.....	29
2.2 Model Penelitian	30
2.3 Hipotesis.....	30
2.4 Dimensionalisasi Variabel.....	31
2.5 Hubungan Antar Indikator	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	37
3.1.1 Variabel Penelitian	37
3.1.2 Definisi Operasional Variabel.....	38
3.2 Populasi dan Sampel	40
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	41
3.4 Metode Pengumpulan Data	42
3.5 Metode Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	53
4.1 Gambaran Umum Responden.....	53
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	54
4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Seberapa Lama Berlangganan ..	55
4.1.5 Profil Responden Berdasarkan Produk yang Digunakan.....	56
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian	57
4.2.1 Angka Indeks	57

4.2.1.1 Angka Indeks Efektivitas Iklan	58
4.2.1.2 Angka Indeks Kualitas Pelayanan	60
4.2.1.3 Angka Indeks Reputasi	61
4.2.1.4 Angka Indeks Kepuasan Pelanggan	63
4.2.1.5 Angka Indeks Minat WOM.....	64
4.3 Proses dan Analisis Data	65
4.3.1 Pengembangan Model Berdasarkan Teori.....	65
4.3.2 Menyusun Diagram Alur	66
4.3.3 Mengubah Diagram Alur ke dalam Persamaan Pengukuran	66
4.3.4 Memilih Jenis Input Matrik dan Estimasi Model yang Diusulkan.....	66
4.3.4.1 Confirmatory Factor Analysis (CFA) Konstruk Eksogen	68
4.3.4.2 Stuctural Equation Model (SEM).....	70
4.3.5 Menilai Problem Identifikasi	72
4.3.6 Pengujian Evaluasi Asumsi Model Struktural	72
4.3.6.1 Ukuran Sampel	72
4.3.6.2 Normalitas Data.....	73
4.3.6.3 Evaluasi Outlier	74
4.3.6.4 Evaluasi Multikolinieritas	75
4.3.6.5 Uji Reliabilitas.....	76
4.3.7 Interpretasi dan Modifikasi Model	78
4.4 Pengujian Hipotesis	78
4.5 Proses Peningkatan Minat WOM	81
BAB V PENUTUP.....	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Implikasi Teoritis	84
5.3 Implikasi Kebijakan	85
5.4 Keterbatasan	87
5.5 Saran untuk Penelitian Mendatang	88

DAFTAR PUSTAKA	89
----------------------	----