

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Rumusan Masalah .....	9
1.3.Pertanyaan Penelitian .....	19
1.4.Tujuan.....	10
1.5.Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Perilaku Konsumen .....	11
2.1.2 <i>Word of Mouth</i> .....	15
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	17
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	20
2.1.5 Persepsi Nilai Pelanggan.....	23
2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	25
2.3 Penelitian Terdahulu .....	30

2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	32
2.5 Hipotesis Penelitian.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	34
3.2 Populasi dan Sampel.....	38
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	39
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	40
3.5 Metode Analisis .....	42
3.6 Uji Hipotesis .....	55
3.7 Uji Sobel .....	56
<b>BAB IV Hasil dan Analisis .....</b>	<b>58</b>
4.1 Gambaran Umum Responden.....	58
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	61
4.3 Proses Analisis Data .....	68
4.4 Pengujian Hipotesis .....	90
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>97</b>
5.1 Kesimpulan .....	97
5.1.1 Kesimpulan Hasil Pengujian Hipotesis.....	97
5.1.2 Kesimpulan Masalah Penelitian.....	98
5.2 Implikasi Teoritis .....	99
5.3 Implikasi Manajerial .....	103
5.4 Keterbatasan Penelitian .....	105
5.5 Agenda Penelitian Mendatang.....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>108</b>