

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Perilaku Konsumen	9
2.1.2 <i>Word Of Mouth</i>	10
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.4 Kualitas Pelayanan	14
2.2 Pengembangan Hipotesis	19
2.2.1 Hubungan antara Kualitas pelayanan inti dengan Kepuasan Pelanggan	19
2.2.2 Hubungan Kualitas pelayanan periferan dengan Kepuasan Pelanggan	20

2.2.3 Hubungan Kualitas pelayanan inti dengan <i>Word of mouth</i>	20
2.2.4 Hubungan Kualitas pelayanan periferal dengan <i>Word of mouth</i>	21
2.2.5 Hubungan antara Kepuasan Pelanggan terhadap <i>Word of mouth</i> ...	22
2.3 Penelitian Terdahulu	23
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional	25
3.1.1 Klasifikasi Variabel Penelitian	25
3.1.2 Definisi Konseptual Variabel	25
3.1.3 Definisi Operasional Variabel Dan Indikator Pengukuran.....	27
3.2 Populasi dan Sampel	28
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.5 Skala Pengukuran Data	30
3.6 Metode Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Karakteristik Responden	38
4.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	38
4.1.2 Lama Menjadi Pelanggan	38
4.2 Analisis Deskripsi Variabel	39
4.2.1 Kualitas pelayanan inti	40
4.2.2 Kualitas pelayanan periferal	41
4.2.3 Kepuasan pelanggan	42
4.2.4 <i>Word of mouth</i>	42
4.3 Analisis Kuantitatif	43
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	45
4.3.3 <i>Path Analysis</i>	53
4.3.4 Pengujian Hipotesis	55
4.3.5 Analisis Koefisien Determinasi.....	57
4.3.6 Sobel Test	59

4.4 Pembahasan.....	61
BAB V PENUTUP.....	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	