

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1

1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	11
1.4 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.2 Pengertian <i>Positive Word Of Mouth</i>	18
2.1.3 Pengertian Kualitas Produk	20
2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan	22
2.1.5 Pengertian <i>Customer Value</i>	25
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	29
2.2.1 Hubungan Antara Kualitas Produk dengan Kepuasan	29
2.3.2 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan.	30
2.3.3 Hubungan Antara <i>Customer Value</i> dengan Kepuasan	31

2.3.4 Hubungan Antara Kepuasan dengan <i>Positive Word Of Mouth</i>	32
2.3 Penelitian Terdahulu.....	33
2.4 Kerangka Pemikiran	35
2.5 Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	37
3.1.1 Variabel Penelitian	37
3.1.2 Definisi Operasional.....	38
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	40
3.2.1 Populasi	40
3.2.2 Sampel	41
3.3 Jenis dan Sumber Data	43
3.4 Metode Pengumpulan Data	43
3.5 Teknik Pengolahan Data.....	44
3.6 Skala Pengukuran Variabel	44

3.7 Metode Analisis.....	45
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	45
3.7.2 Analisis Kuantitatif.....	45
3.7.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	45
3.7.2.2 Uji Penyimpangan Asumsi Klasik.....	46
3.7.2.2.1 Uji Normalitas	46
3.7.2.2.2 Uji Multikolinearitas	47
3.7.2.2.2 Uji Heterokedastisitas	48
3.7.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda	48
3.7.2.4 Uji <i>Goodness of Fit</i>	49
3.7.2.4.1 Uji t (Uji Parsial).....	49
3.7.2.4.2 Uji F (Uji Simultan).....	50
3.7.2.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	50
 BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	 52
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	52
4.1.1 Deskripsi Perusahaan.....	52

4.2.2.3 Jawaban Responden mengenai <i>Customer Value</i> .	66
4.2.2.4 Jawaban Responden mengenai Kepuasan	
Konsumen	69
4.2.2.5 Deskripsi Variabel <i>Positive Word Of Mouth</i>	71
4.2.3 Analisis Regresi.....	73
4.2.3.1. Uji Asumsi Klasik.....	73
1. Uji Normalitas	73
2. Uji Multikolinearitas.....	75
3. Uji Heteroskedastisitas	76
4.2.3.2. Kelayakan Model	78
1. Uji F	78
2. Koefisien Determinasi (R^2)	79
4.2.3.3. Model Regresi dan Pengujian Hipotesis	81
4.3 Pembahasan	84
BAB V PENUTUP.....	86
5.1 Kesimpulan.....	86

5.2 Saran	86
5.2.1 Saran untuk Perusahaan.....	86
5.2.2 Saran untuk Penelitian Mendatang.....	88
5.3 Keterbatasan Penelitian	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	96