

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Persetujuan Skripsi.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Pernyataan Orisinalitas Skripsi	iv
Motto dan Persembahan.....	v
Abstrak	vi
<i>Abstract</i>	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	12
1.4. Sistematika Penulisan	13
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 15
2.1.Landasan Teori.....	15

2.1.1. Pemasaran Jasa.....	15
2.1.2. Perilaku Konsumen	17
2.1.3. Kepuasan	19
2.1.4. Kualitas Pelayanan Inti	23
2.1.5. Kualitas Pelayanan Periphera.....	27
2.1.6. Minat Word Of Mouth.....	32
2.2.Hipotesis.....	36
2.3.Kerangka Pemikiran.....	37
2.4.Indikator Variabel	38
2.4.1. Variabel dependen.....	38
2.4.2. Variabel Intervening.....	39
2.4.3. Variabel independen.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1.Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	43
3.1.1. Variabel Penelitian.....	43
3.1.2. Definisi Operasional Variabel	44
3.2.Populasi dan Sampel penelitian	48
3.3.Jenis dan Sumber Data	50
3.3.1 Jenis Data	50
3.3.2 Sumber Data	50
3.4.Metode Pengumpulan Data	51
3.5.Metode Analisis Data.....	52

4.3.2 Model 1	82
4.3.2.1 Uji Asumsi Klasik	82
4.3.2.1.1 Uji Multikolonieritas	83
4.3.2.1.2 Uji Heteroskedastisitas	84
4.3.2.1.3 Uji Normalitas	85
4.3.2.2 Uji <i>Goodness of fit</i>	87
4.3.2.2.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	88
4.3.2.2.2 Uji signifikansi simultan (Uji Statistik F)	89
4.3.2.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji t	90
4.3.2.2.4 Uji sobel (sobel test)	92
4.3.3 Model 2	93
4.3.3.1 Uji Asumsi Klasik.	93
4.3.3.1.1 Uji Multikolonieritas	94
4.3.3.1.2 Uji Heterokedastisitas	95
4.3.3.1.3 Uji Normalitas	96
4.3.3.2 Uji <i>Goodness of Fit</i>	99
4.3.3.2.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	99
4.3.3.2.2 Uji Signifikansi Simultan (uji statistik F)	100
4.3.3.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda dan uji t	101
4.3.3.2.4 Uji Sobel (Sobel Test)	104
4.4. Interpretasi Hasil Penelitian	106

4.4.1 Pengujian Hipotesis.....	106
4.4.1.1 Uji Hipotesis 1	106
4.4.1.2 Uji Hipotesis 2.....	107
4.4.1.3 Uji Hipotesis 3.....	107
4.4.1.4 Uji Hipotesis 4.....	108
4.4.1.5 Uji Hipotesis 5.....	108
4.4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	109
BAB V PENUTUP	111
5.1. Kesimpulan	111
5.2. Implikasi Manajerial	117
5.2.1 Implikasi kebijakan Jangka pendek.....	119
5.2.2 Implikasi kebijakan Jangka menengah.....	120
5.2.3 Implikasi kebijakan Jangka panjang.....	120
5.3. Keterbatasan Penelitian	121
5.4. Agenda Penelitian Mendatang.....	121