

DAFTAR ISI

Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Dan Kegunaan	6
1.4 Tujuan Kegunaan	7
Bab II Telaah Pustaka, Identifikasi Kebijakan Dan Pengembangan	
Model Penelitian Empiris	8
2.1. Telaah Pustaka.....	8
2.1.1 Minat Merefereasikan	8
2.1.2. Nilai Pelanggan	9
2.1.3 Kualitas Layanan	12
2.2. Identifikasi Kebijakan.....	14
2.2.1. Identifikasi Kualitas Layanan	14
2.2.2. Identifikasi Nilai Pelanggan	15
2.2.3. Identifikasi Minat Merefereasikan.....	16
2.3. Hubungan Antar Variabel	17
2.3.1 Hubungan Kualitas Layanan Dan Minat Merefereasikan	17
2.3.2 Hubungan Nilai Pelanggan Dan Minat Merefereasikan	18
2.4. Model Penelitian Empiris.....	19

2.5 Definisi Konseptual Variabel	20
2.6 Dimensionalisasi Variabel	21
2.6.1 Kualitas Layanan (X1).....	21
2.6.2 Nilai Pelanggan (X2)	22
2.6.3 Minat Mereferensikan (Y)	22
Bab III Metode Penelitian	24
3.1 Jenis Data Dan Sumber Data.....	24
3.1.1. Jenis Data	24
3.1.2. Populasi Dan Sampel	24
3.2 Teknik Pengumpulan Data	26
3.3. Teknik Analisis.....	26
3.3.1. Analisis Uji Reliabilitas Dan Validitas	26
3.3.2. Pengujian Asumsi Klasik	27
3.3.2.1 Uji Normalitas.....	27
3.3.2.2 Uji Multikolinieritas.....	28
3.3.2.3 Uji Heterokedastisitas	28
3.3.3. Analisis Regressi.....	29
3.3.4. Pengujian Hipotesis.....	30
Bab IV Analisis Data	33
4.1 Pendahuluan	33
4.2 Deskripsi Responden.....	33
4.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	35

4.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan.....	36
4.3.2 Nilai Pelanggan.....	37
4.3.3 Minat Mereferensikan	38
4.4 Hasil Jawaban Pertanyaan Terbuka	39
4.4.1 Variabel Kualitas Pelayanan.....	39
4.4.2 Nilai Pelanggan.....	41
4.4.3 Minat Mereferensikan	43
4.5. Uji Instrumen	44
4.5.1 Hasil Uji Validitas.....	45
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	46
4.6. Uji Asumsi Klasik	47
4.6.1 Uji Normalitas	47
4.6.2 Uji Heteroskedastisitas	49
4.4.3 Uji Multikolinieritas.....	49
4.7. Persamaan Regresi Berganda	51
4.8 Uji Hipotesis.....	52
4.8.1 Pengujian Hipotesis 1	52
4.8.2 Pengujian Hipotesis 2.....	52
4.9 Uji Kelayakan Model.....	53
4.10 Koefisien Determinasi	54
4.11 Pembahasan.....	54

Bab V Kesimpulan Dan Implikasi Kebijakan	56
5.1. Kesimpulan.....	56
5.1.1 Kesimpulan Hipotesis Penelitian	56
5.1.2 Kesimpulan Masalah Penelitian.....	57
5.2 Implikasi Teoritis.....	59
5.3 Implikasi Kebijakan.....	61
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	62
5.5 Agenda Penelitian Yang Akan Datang	63