

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Sertifikasi	ii
Halaman Pengesahan Tesis	iii
Abstract	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	9
2.1 Telaah Pustaka	9
2.2 Variabel Penelitian	11
2.2.1 Keunggulan Reliabilitas Layanan	11
2.2.2 Kepuasan Pelanggan	16
2.2.3 Word of Mouth Positive.....	17
2.2.4 Pengaruh Keunggulan Reliabilitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2.2.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Word of Mouth Positive.....	19
2.2.6 Pengaruh Keunggulan Reliabilitas Layanan Terhadap Word of Mouth Positive	21
2.3 Penelitian Terdahulu	22
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis	24
2.5 Dimensionalisasi Variabel	25
2.6 Perumusan Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis dan Sumber Data	29
3.2 Populasi dan Sampling	30
3.3 Metode Pengumpulan Data	31
3.4 Teknik Analisis Data	32
3.5 Uji Instrumen	37
3.5.1 Uji Validitas	37
3.5.2 Uji Reliabilitas	37

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	39
4.1.1 Responden Menurut Usia	39
4.1.2 Responden Menurut Jenis Kelamin	40
4.1.3 Responden Menurut Pendidikan Terakhir	40
4.2 Uji Reliabilitas dan Validitas	41
4.2.1 Uji Reliabilitas	41
4.2.2 Uji Validitas	42
4.3 Analisis Regresi dan Pengujian Hipotesis	43
4.3.1 Uji Kelayakan Model	43
4.3.2 Koefisien Determinasi	43
4.3.3 Analisis Regresi Tahap 1	44
4.3.4 Analisis Regresi Tahap 2.....	45
 BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	
5.1 Kesimpulan	48
5.1.1 Kesimpulan Hipotesis	48
5.1.2 Kesimpulan Masalah Penelitian	49
5.2. Implikasi Teoritis.....	50
5.3. Implikasi Kebijakan.....	51
5.4. Keterbatasan Penelitian.....	53
5.5. Agenda Penelitian Mendatang.....	54
 Daftar Pustaka.....	55
Lampiran	58