

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan Tesis	ii
Sertifikasi	iii
Abstrak	iv
Abstract	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1. Tujuan Penelitian	7
1.3.2. Manfaat Penelitian	8
BAB II TELAAH PUSTAKA, IDENTIFIKASI KEBIJAKAN DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN EMPIRIS	9
2.1. Telaah Pustaka	9
2.1.1. Pengertian Words Of Mouth	9
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	10
2.2. Identifikasi Kebijakan	12
2.2.1. Identifikasi Reliability (Keandalan).....	12
2.2.2. Identifikasi Responsiveness (Daya Tanggap)	14
2.2.3. Identifikasi Empathy (Empati).....	15
2.2.4. Identifikasi Tangible (Sarana Fisik).....	16
2.2.5. Identifikasi Assurance (Jaminan).....	17
2.2.6. Identifikasi Words of Mouth.....	19
2.3. Pengaruh Antar Variabel Penelitian.....	20
2.3.1. Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Words of Mouth.....	20

2.3.2. Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Words of Mouth.....	21
2.3.3. Pengaruh <i>Empathy</i> Terhadap Words of Mouth.....	22
2.3.4. Pengaruh <i>Tangibles</i> Terhadap Words of Mouth.....	24
2.3.5. Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Words of Mouth.....	25
2.4. Kerangka Pemikiran Teoritis	26
2.5. Perumusan Hipotesis.....	29
2.6. Definisi Konseptual dan Indikator Variabel ..	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1. Variabel Penelitian dan Definsi Operasional.....	32
3.1.1. Variabel Penelitian.....	32
3.1.2. Definisi Operasional.....	33
3.2. Populasi Sampel.....	35
3.2.1. Populasi.....	35
3.2.2. Sampel.....	35
3.3. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	36
3.3.1. Jenis Data	36
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data	36
3.4. Teknik Analisis Data.....	37
3.4.1. Uji Reliabilitas	37
3.4.2. Uji Validitas	38
3.5. Analisis Deskriptif	38
3.6. Uji Asumsi Klasik.....	40
3.6.1. Uji Multikolonieritas	40
3.6.2. Uji Heteroskedastisitas.....	40
3.6.3. Uji Normalitas	41
3.7. Analisis Regresi	42
3.7.1. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)	42
3.7.2. Koefisien Determinasi (R ²)	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Data Karakteristik Responden.....	45
4.2. Pengujian Reliabilitas dan Validitas	48
4.3. Analisis Deskriptif	50
4.4. Uji Asumsi Klasik	56
4.5. Hasil Analisis Regresi	61
4.6. Pembahasan.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	
5.1. Kesimpulan	73
5.2. Implikasi Kebijakan	74
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	77
5.2. Agenda Penelitian Mendatang	77
DAFTAR PUSTAKA	78
PANDUAN WAWANCARA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	