

## DAFTAR ISI

|                                      | Halaman  |
|--------------------------------------|----------|
| HALAMAN JUDUL .....                  | i        |
| HALAMAN SERTIFIKASI .....            | ii       |
| HALAMAN PENGESAHAN .....             | iii      |
| ABSTRACT .....                       | iv       |
| ABSTRAK .....                        | v        |
| KATA PENGANTAR .....                 | vi       |
| DAFTAR ISI .....                     | ix       |
| DAFTAR TABEL .....                   | xiii     |
| DAFTAR GAMBAR .....                  | xiv      |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                | xv       |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>       | <b>1</b> |
| 1.1 Latar Belakang .....             | 1        |
| 1.2 Rumusan Masalah .....            | 6        |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....          | 7        |
| 1.4 Kegunaan Penelitian .....        | 7        |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b> | <b>9</b> |
| 2.1 Telaah Pustaka .....             | 9        |
| 2.1.1 Minat Merefrensikan.....       | 9        |
| 2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....        | 10       |
| 2.1.3 Core Service Quality.....      | 16       |

|  |  |           |
|--|--|-----------|
| 2.1.4                                  | Peripheral Service Quality .....                                 | 19        |
| 2.2                                    | Perumusan Hipotesis .....  | 21        |
| 2.2.1                                  | Pengaruh Kualitas Layanan Inti Terhadap Kepuasan Pelanggan...    | 22        |
| 2.2.2                                  | Pengaruh Kualitas Layanan Peripheral Terhadap Kepuasan Pelanggan | 23        |
| 2.2.3                                  | Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Mereferensikan..      | 23        |
| 2.3                                    | Kerangka Pemikiran Teoritis .....                                | 25        |
| 2.4                                    | Dimensionalisasi Variabel .....                                  | 26        |
| 2.5                                    | Identifikasi Kebijakan .....                                     | 30        |
| 2.5.1                                  | Identifikasi Core Service Quality .....                          | 30        |
| 2.5.2                                  | Identifikasi Peripheral Service Quality.....                     | 31        |
| 2.5.3                                  | Identifikasi Kepuasan Pelanggan .....                            | 32        |
| 2.5.4                                  | Identifikasi Kebijakan Minat Mereferensikan .....                | 33        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b> |  | <b>35</b> |
| 3.1                                    | Jenis Data dan Sumber Data .....                                 | 35        |
| 3.1.1                                  | Jenis Data .....   | 35        |
| 3.1.2                                  | Populasi dan Sampel.....   | 35        |
| 3.2                                    | Teknik Pengumpulan Data .....                                    | 37        |
| 3.2.1                                  | Observasi.....   | 37        |
| 3.2.2                                  | Komunikasi .....   | 37        |
| 3.3                                    | Teknik Analisis .....  | 37        |
| 3.3.1                                  | Analisis Uji Reliabilitas dan Validitas.....                     | 37        |
| 3.3.2                                  | Pengujian Asumsi Klasik .....                                    | 38        |

|         |   |           |
|---------|---|-----------|
| 3.3.3   | Analisis Regresi.....                               | 40        |
| 3.3.4   | Pengujian Hipotesis .....                           | 41        |
|         | <b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>   | <b>46</b> |
| 4.1     | Gambaran Umum Responden.....                        | 46        |
| 4.1.1   | Responden Menurut Jenis Kelamin.....                | 46        |
| 4.1.2   | Responden Menurut Usia.....                         | 47        |
| 4.1.3   | Responden Menurut Pendidikan .....                  | 47        |
| 4.2     | Proses dan Analisis Data                            |           |
| 4.2.1   | Statistik Deskriptif-Karakteristik Responden .....  | 47        |
| 4.2.1.1 | Variabel Core Service Quality .....                 | 49        |
| 4.2.1.2 | Variabel Peripheral Service Quality .....           | 49        |
| 4.2.1.3 | Varibel Kepuasan Pelanggan.....                     | 50        |
| 4.2.1.4 | Variabel Minat Merefereasikan.....                  | 51        |
| 4.3     | Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen..... | 52        |
| 4.3.1   | Uji Validitas .....                                 | 52        |
| 4.3.2   | Uji Reliabilitas.....                               | 53        |
| 4.4     | Hasil Uji Asumsi Klasik.....                        | 53        |
| 4.5     | Analisis Regresi dan Pengujian Hipotesis .....      | 57        |
| 4.5.1   | Pengujian Secara Serentak (Overall) .....           | 57        |
| 4.5.2   | Koefisien Determinasi .....                         | 57        |
| 4.5.3   | Analisis Regresi Model 1 .....                      | 58        |
| 4.5.4   | Analisis Regresi Model 2.....                       | 59        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN.....</b> | <b>61</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                 | 61        |
| 5.1.1 Kesimpulan Hipotesis .....                     | 61        |
| 5.1.2 Kesimpulan Masalah Penelitian .....            | 62        |
| 5.2 Implikasi Teoritis .....                         | 63        |
| 5.3 Implikasi Kebijakan .....                        | 65        |
| 5.4 Keterbatasan Penelitian .....                    | 66        |
| 5.5 Agenda Penelitian Mendatang .....                | 67        |
| DAFTAR REFERENSI .....                               | 68        |
| LAMPIRAN   |           |