

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Pernyataan Keaslian Tesis	ii
Pengesahan Tesis	iii
Halaman Motto dan Persembahan	iv
Abstract	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	9
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN	
2.1 Telaah Pustaka	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan	11
2.1.2 Daya Tarik	21
2.1.3 Minat Mereferensikan	22
2.2 Pengembangan Hipotesis	25
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Daya Tarik	25
2.2.2 Pengaruh Daya Tarik Institusi terhadap Minat Mereferensikan	27
2.3 Pengembangan Model Penelitian	29

2.4	Definisi Operasional dan Pengembangan Indikator Variabel Penelitian	30
2.4.1	Variabel Kualitas Pelayanan Inti	30
2.4.2	Variabel Kualitas Pelayanan Pheriperal	31
2.4.3	Variabel Daya Tarik Institusi	32
2.4.4	Variabel Minat Merefereasikan	34
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Jenis Penelitian	37
3.2	Populasi dan Sampel	37
3.2.1	Populasi	37
3.3.2	Sampel	37
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel	38
3.3	Metode Pengumpulan Data	39
3.4	Teknik Analisis	41
3.4.1	Analisis Deskriptif	41
3.4.2	Analisis Inferensial	42
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Deskripsi Jawaban Responden Penelitian	50
4.1.1	Deskripsi Jawaban Responden tentang Kualitas Pelayanan Inti	51
4.1.2	Deskripsi Jawaban Responden tentang Kualitas Pelayanan Pheriperal	54
4.1.3	Deskripsi Jawaban Responden tentang Daya Tarik Institusi	55
4.1.4	Deskripsi Jawaban Responden tentang Minat Merefereasikan	57
4.2	Pengujian <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	59
4.2.1	Pengujian <i>Construct Reliability</i> dan <i>Variance Extract</i>	59

4.2.2 Analisis Konfirmatori	60
4.2.3 Pengujian Asumsi SEM	69
4.2.4 Pengujian Model Penelitian	74
4.2.5 Pengujian Hipotesis	79
4.3 Pembahasan atas Pengaruh antar Variabel	82
4.4 Pembahasan atas Masalah Penelitian	85

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1 Ringkasan Penelitian	88
5.2 Kesimpulan Masalah Penelitian	92
5.3 Implikasi Teoritis	95
5.4 Implikasi Manajerial	98
5.5 Keterbatasan Penelitian	102
5.6 Agenda Penelitian Mendatang	102

DAFTAR PUSTAKA