

DAFTAR ISI

SERTIFIKASI	i
PERSETUJUAN TESIS	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.6 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TELAAH PUSTAKA, IDENTIFIKASI KEBIJAKAN, DAN PENGEMBANGAN MODEL	
2.1 Words Of Mouth yang Positif.....	14
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	21
2.3 Kualitas Layanan.....	23
2.3.1 Kualitas Layanan Inti.....	24
2.3.2 Kualitas Layanan Peripheral.....	29

2.4	Hubungan Antar Variabel.....	30
2.4.1	Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	30
2.4.1.1	Hubungan Kualitas Layanan Inti dengan Kepuasan Pelanggan.....	31
2.4.1.2	Hubungan Kualitas Layanan Peripheral dengan Kepuasan Pelanggan.....	32
2.4.2	Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Words of Mouth yang positif.....	32
2.5	Identifikasi Kebijakan.....	33
2.5.1	Identifikasi Kualitas Layanan.....	33
2.5.1.1	Identifikasi Kualitas Layanan Inti.....	34
2.5.1.2	Identifikasi Kualitas Layanan Peripheral..	36
2.5.2	Identifikasi Kepuasan Pelanggan.....	38
2.5.3	Identifikasi Words of Mouth yang positif.....	39
2.6	Indikator Variabel Penelitian.....	40
2.6.1	Variabel Indikator Words of Mouth yang positif.....	40
2.6.2	Variabel Indikator Kepuasan Pelanggan.....	41
2.7.3	Variabel Indikator Kualitas Layanan Inti.....	41
2.7.4	Variabel Indikator Kualitas Layanan Peripheral.....	42

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian.....	43
3.2	Populasi dan Sampel.....	43
3.2.1	Populasi.....	43
3.2.2	Sampel.....	43
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	44
3.3.1	Data Primer.....	45
3.3.2	Data Sekunder.....	45
3.4	Teknik Analisis.....	45
3.4.1	Analisis Deskriptif.....	45

3.4.2 Analisis Inferensial.....	47
---------------------------------	----

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	53
4.2	Proses Analisis Data dan Pengujian Model Penelitian.....	56
4.2.1	Pengembangan Model Berdasarkan Teori.....	56
4.2.2	Menyusun Diagram Alur.....	57
4.2.3	Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan.....	57
4.2.4	Memilih Matriks Input dan Teknik Estimasi.....	57
4.2.4.1	Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Ekstrogen.....	59
4.2.4.2	Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen.....	61
4.2.4.3	Analisis Structural Equation Model.....	63
4.2.5	Menilai Problem Identifikasi.....	65
4.2.6	Evaluasi Kriteria Goodness of Fit.....	65
4.2.6.1	Evaluasi Univariate Outlier.....	65
4.2.6.2	Evaluasi Multivariate Outlier.....	66
4.2.6.3	Uji Normalitas Data.....	67
4.2.6.4	Evaluasi atas Multikolinearitas dan Singularitas.....	67
4.2.6.5	Uji Kesesuaian dan Uji Statistik.....	68
4.2.7	Interpretasi dan Modifikasi Model.....	68
4.3	Uji Reliability dan Variance Extract.....	69
4.3.1	Uji Reability.....	69
4.3.2	Variance Extract.....	70
4.4	Pengujian Hipotesis.....	71
4.4.1	Uji Hipotesis I.....	72
4.4.2	Uji Hipotesis II.....	72
4.4.3	Uji Hipotesis III.....	72
4.5	Diskusi Hasil Penelitian.....	73

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

5.1	Ringkasan Penelitian.....	78
-----	---------------------------	----

5.2	Kesimpulan Mengenai Pengaruh Masing-Masing Variabel.....	79
5.3	Implikasi Teotritis.....	81
5.4	Implikasi Manajerial.....	83
5.5	Keterbatasan Penelitian.....	85
5.6	Agenda Penelitian Mendatang.....	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Daftar Pertanyaan

Data Mentah

Hasil Pengolahan data

DAFTAR RIWAYAT HIDUP