

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Sertifikat	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Motto dan Persembahan.....	iv
<i>Abstract</i>	v
Abstraksi.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	12
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	12
1.3.2. Kegunaan Penelitian....	13
BAB II . TELAAH PUSTAKA DAN PENGAMBANGAN MODEL...	14
2.1. Telaah Pustaka	14

2.1.1. Jasa.....	14
2.1.2. Bauran Pemasaran Jasa.....	16
2.1.3. Minat <i>Word of Mouth</i> (WoM).....	18
2.1.4. Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.5. Kemudahan Pemakaian.....	32
2.1.6. Persepsi Manfaat.....	34
2.1.7. Kemudahan Pembayaran.....	35
2.2. Pengaruh Antar Variabel.....	36
2.2.1. Pengaruh Kemudahan Pemakaian terhadap Kepuasan Pelanggan.....	36
2.2.2. Pengaruh Kemudahan Pemakaian terhadap Minat WoM.....	38
2.2.3. Pengaruh Kemudahan Pembayaran terhadap Kepuasan Pelanggan.....	43
2.2.4. Pengaruh Kemudahan Pembayaran terhadap Minat WoM.....	44
2.2.5. Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pelanggan.....	45
2.2.6. Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Minat WoM.....	46
2.2.7. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat WoM.....	49
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	51

BAB III . METODE PENELITIAN	52
3.1. Obyek Penelitian.....	52
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	52
3.2.1. Data Primer.....	52
3.2.2. Data Sekunder.....	53
3.3. Populasi dan Sampel.....	53
3.4. Definisi Konseptual Variabel.....	55
3.4.1. Variabel Kemudahan Pemakaian.....	55
3.4.2. Variabel Kemudahan Pembayaran.....	56
3.4.3. Variabel Kepuasan Pelanggan.....	56
3.4.4. Variabel Persepsi Manfaat.....	57
3.4.5. Variabel Minat WoM.....	58
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	58
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	60
3.7. Uji Instrumen.....	61
3.7.1. Uji Validitas.....	61
3.7.2. Uji Reliabilitas.....	62
3.8. Variabel Intervening.....	62
3.9. Uji Deteksi.....	64
3.10. Teknik Analisis.....	65
3.10.1. Pengembangan Model Teoritis.....	66
3.10.2. Pengembangan Path Diagram.....	67
3.10.3. Konversi Path Diagram ke dalam Persaman.....	68

3.10.4. Memilih Matriks Input dan Estimasi Model.....	70
3.10.5. Kemungkinan Munculnya Masalah Identifikasi.....	71
3.10.5. 1. df untuk Variabel Kemudahan Pemakaian.....	73
3.10.5.2. df untuk Variabel Persepsi Manfaat.....	74
3.10.5.3. df untuk Variabel Kemudahan Pembayaran.....	75
3.10.5. 4. df untuk Variabel Kepuasan Pelanggan.....	76
3.10.5.5. df untuk Variabel Minat WoM.....	77
3.10.6. Evaluasi Kriteria <i>Godness of Fit</i>	78
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	79
4.1. Gambaran Umum Responden.....	79
4.1.1. Responden Menurut Jenis Kelamin.....	80
4.1.2. Responden Menurut Usia.....	80
4.1.3. Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	81
4.2. Uji Reliabilitas dan Validitas.....	82
4.3. Analisis Data Penelitian.....	84
4.4. Pengujian Asumsi SEM.....	85
4.4.1. Evaluasi Normalitas Data.....	85
4.4.2. Multivariate Outliers.....	86
4.4.3. Evaluasi atas <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i>	90
4.4.4. Interpretasi dan Modifikasi Model.....	91
4.5. Analisis <i>Structural Equation Modelling</i>	93
4.6. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	96
4.7. Perhitungan Sobel Test.....	97

4.8. Pengujian Hipotesis.....	99
4.9. Interpretasi Hasil.....	100
4.9.1. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 1.....	100
4.9.2. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 2.....	100
4.9.3. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 3.....	100
4.9.4. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 4.....	101
4.9.5. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 5.....	101
4.9.6. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 6.....	102
4.9.7. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 7.....	102
4.10. Pembahasan.....	104
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN.....	109
5.1. Ringkasan Penelitian.....	109
5.2. Kesimpulan Hipotesis.....	110
5.3. Kesimpulan atas Masalah Penelitian.....	111
5.4. Implikasi Kebijakan.....	113
5.5. Keterbatasan Penelitian.....	114
5.6. Agenda Penelitian Mendatang.....	114
DAFTAR PUSTAKA....	115
LAMPIRAN.....	119
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	150