

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Sertifikasi	ii
Persetujuan Draft Tesis	iii
Halaman Motto dan Persembahan	iv
Abstract	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan	7
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN	
2.1 Telaah Pustaka	9
2.1.1 <i>Words of Mouth</i>	9
2.1.2 Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	10
2.1.3 Kualitas Layanan dan <i>Words of Mouth</i>	12
2.1.4 Kepuasan Pelanggan dan <i>Words of Mouth</i>	12
2.2 Identifikasi Kebijakan	14
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	23
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Populasi dan Sampel	25
3.3 Metode Pengumpulan Data	26

3.4	Teknik Analisis	28
BAB IV ANALISIS DATA		
4.1	Pendahuluan	38
4.2	Analisis Deskriptif	39
4.3	Analisis Inferensial	47
4.4	Pengujian Hipotesis	66
4.5	Analisis Pengaruh	67
4.6	Kesimpulan Bab	68
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN		
5.1	Ringkasan Penelitian	69
5.2	Kesimpulan Hipotesis	71
5.3	Kesimpulan Masalah Penelitian	74
5.4	Implikasi Teoritis	76
5.5	Implikasi Manajerial	80
5.6	Keterbatasan Penelitian dan Agenda Penelitian Mendatang	83
DAFTAR PUSTAKA		