

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Sertifikasi .....	ii
Halaman Persetujuan Draf Tesis Tesis .....	iii
Motto dan Persembahan.....	iv
<i>Abstract</i> .....	v
Abstraksi .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran .....	xiv
<b>BAB I Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II Telaah Pustaka dan Pengembangan Model Penelitian .....</b>	<b>10</b>
2.1 Telaah Pustaka .....	11
2.1.1 Strategi Keunggulan Bersaing.....	11
2.1.2 Kepuasan Pelanggan .....	16
2.1.3 Kualitas Produk .....	22
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	25
2.1.5 Harga yang Kompetitif.....	30
2.1.6 Word of Mouth yang Positif.....	34
2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	40

2.3	Hipotesis .....	42
2.5	Kebijakan Empirik Perusahaan.....	42
2.5.1	Layanan Speedy.....	42
2.5.2	Kualitas Produk.....	44
<b>BAB III Metode Penelitian .....</b>		<b>47</b>
3.1	Metode dan Jenis Penelitian.....	47
3.2	Lokasi Penelitian.....	47
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian .....	47
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	48
3.5	Teknik Analisis Data.....	49
3.6	Jenis dan Sumber Data.....	52
<b>BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....</b>		<b>53</b>
4.1	Gambaran Umum Responden .....	53
4.2	Deskripsi variabel .....	57
4.2.1	Deskripsi Indeks Variabel Kualitas Produk .....	58
4.2.2	Deskripsi Indeks Variabel Kualitas Layanan.....	59
4.2.3	Deskripsi Indeks Variabel Harga yang Kompetitif.....	60
4.2.4	Deskripsi Indeks Variabel Kepuasan Pelanggan .....	61
4.2.5	Deskripsi Indeks Variabel Word of Mouth yang Positif .....	62
4.3	Analisis Data .....	62
4.3.1	Uji validitas .....	62
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	63
4.3.3	Asumsi – asumsi SEM .....	64
4.3.3.1	Uji Normalitas .....	64
4.3.3.2	Evaluasi Outliers.....	65
4.3.3.3	Penilaian Model (Model Assesment).....	69
4.4	Analisis Structural Equation Modelling (SEM).....	70
4.4.1	Pengembangan Diagram Alur .....	70
4.4.2	Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan .....	70

4.4.3. Interpretasi hasil Analisis .....	70
<b>BAB V Kesimpulan dan Implikasi Managerial .....</b>	<b>74</b>
5.1 Kesimpulan Pengujian Hipotesis Penelitian .....	74
5.1.1. Kesimpulan Hipotesis 1 .....	74
5.1.2. Kesimpulan Hipotesis 2 .....	74
5.1.3. Kesimpulan Hipotesis 3 .....	75
5.1.4. Kesimpulan Hipotesis 4.....	75
5.2. Implikasi Teoritis .....	75
5.3. Implikasi Manajerial .....	76
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	78
5.5 Agenda Penelitian Mendatang .....	78
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>79</b>
<b>Lampiran</b>	