

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan/ Pengesahan Tesis	ii
Sertifikat.....	iii
Abstract	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran	xvii
Daftar Rumus	xviii
Bab I : Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
Bab II : Telaah Pustaka dan Pengembangan Model.....	12
2.1 Konsep Dasar Penelitian	12
2.1.1 Kualitas Pelayanan	13
2.1.2 Reputasi Perusahaan.....	15

2.1.3	Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.4	<i>Word Of Mouth (WOM)</i>	27
2.1.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.6	Pengaruh Reputasi Perusahaan Dengan Kepuasan Pelanggan	20
2.1.7	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dengan <i>Word Of Mouth</i>	21
2.2	Model Penelitian	22
2.3	Hipotesis.....	23
2.4	Dimensionalisasi Variabel	23
2.4.1	Variabel Kualitas Pelayanan	23
2.4.2	Variabel Reputasi Perusahaan.....	24
2.4.3	Variabel Kepuasan Pelanggan.....	25
2.4.4	Variabel <i>Word Of Mouth</i>	26
Bab III : Metode Penelitian.....		27
3.1	Jenis Dan Sumber Data	27
3.2	Populasi dan Sampel	27
3.2.1	Populasi.....	27
3.2.2	Sampel.....	28
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	29
3.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Pengumpulan Data / Kuesioner	31
3.3.1.1	Uji Validitas Instrumen Pengumpulan Data / Kuesioner	31
3.3.1.2	Uji Reliabilitas Instrumen Pengumpulan Data / Kuesioner	32

3.4	Teknik Analisis	33
Bab IV	Analisis Data	43
4.1.	Proses Analisis Data.....	43
4.1.1	Deskripsi Persepsi Responden	43
4.1.1.1	Kualitas Layanan.....	44
4.1.1.2	Reputasi Perusahaan	46
4.1.1.3	Kepuasan Konsumen.....	48
4.1.1.4	<i>Word Of Mouth</i>	50
4.2	Proses Analisis Data dan Pengujian Model Penelitian	52
4.2.1	Langkah 1 : Pengembangan Model Berdasarkan Teori	52
4.2.2	Langkah 2 : Menyusun Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>).....	53
4.2.3	Langkah 3 : Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan	53
4.2.4	Langkah 4 : Matriks Input dan Teknik Estimasi.....	53
4.2.4.1.	Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen	55
4.2.4.2.	Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen	58
4.2.4.3.	Analisis <i>Structural Equation Model</i>	61
4.2.5	Langkah 5 : Menilai Problem Identifikasi	64
4.2.6	Langkah 6 : Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	65
4.2.6.1.	Evaluasi <i>Univariate Outlier</i>	65
4.2.6.2.	Evaluasi <i>Multivariate Outlier</i>	67
4.2.6.3.	Uji Normalitas Data	68
4.2.6.4.	Evaluasi atas Multikolinearitas dan Singularitas	69

4.2.6.5. Uji Kesesuaian dan Uji Statistik	70
4.2.7 Langkah 7 : Interpretasi dan Modifikasi Model.....	71
4.3 Uji <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extract</i>	72
4.3.1. Uji <i>Reliability</i>	72
4.3.2. <i>Variance Extract</i>	75
4.4. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	77
4.4.1. Uji Hipotesis I	77
4.4.2. Uji Hipotesis II	78
4.4.3. Uji Hipotesis III	78
Bab V Simpulan dan Implikasi Kebijakan.....	80
5.1 Ringkasan Penelitian.....	80
5.2 Kesimpulan dari Hipotesis Penelitian	82
5.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	82
5.2.2 Pengaruh Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	83
5.2.3 Pengaruh kepuasan Pelanggan terhadap <i>Word Of Mouth</i>	84
5.3 Kesimpulan mengenai Masalah Penelitian	84
5.4 Implikasi Teoritis	87
5.5 Implikasi Manajerial	90
5.6 Keterbatasan Penelitian.....	95
5.7 Agenda Penelitian Mendatang	96

Daftar Referensi 97

Lampiran

Daftar Riwayat Hidup