

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN TESIS</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Kegunaan Penelitian .....	9
<b>BAB II : TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL</b> .....	10
2.1 Telaah Pustaka .....	10
2.1.1 Service Quality .....	11
2.1.2 Customer Satisfaction .....	13
2.1.3 Pemasaran dari Mulut ke Mulut (Word of Mouth) .....	15
2.1.4 Brand Equity .....	17
2.1.5 Perceived Price (Moderating Variabel) .....	22
2.2 Perumusan Hipotesis .....	23
2.2.1 Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction .....	23
2.2.2 Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Word of Mouth .....	24
2.2.3 Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Brand Equity .....	25
2.2.4 Pengaruh Word of Mouth terhadap Brand Equity .....	26
2.3 Penelitian Terdahulu .....	27

2.4 Model Pemikiran Teoritis .....	29
2.5 Definisi Operasional Variabel dan Indikator .....	29
2.5.1 Indikator Service Quality .....	31
2.5.2 Indikator Customer Satisfaction .....	32
2.5.3 Indikator Word of Mouth .....	33
2.5.4 Indikator Brand Equity .....	34
2.5.5 Indikator Perceived Price .....	35
<b>BAB III : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1 Objek Penelitian .....	37
3.2 Sumber Data .....	37
3.3 Populasi dan Sample .....	37
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	38
3.5 Analisis Uji Reliabilitas dan Validitas .....	39
3.6 Teknik Analisis .....	40
3.7 Teknik Analisis Mediating Variabel dan Moderating Variabel .....	44
3.7.1 Teknik Analisis Mediating Variabel .....	44
3.7.2 Teknik Analisis Moderating Variabel .....	45
<b>BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
4.1 Gambaran Umum Responden .....	50
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	51
4.3 Pengujian Asumsi SEM .....	56
4.3.1 Evaluasi Normalitas .....	56
4.3.2 Multivariate Outliers .....	57
4.3.3 Analisis Faktor Konfirmatori .....	58
4.3.4 Uji Moderating Variabel .....	65
4.4 Pengujian Hipotesis .....	68
4.4.1 Full Model (SEM).....	68
4.4.2 Pengujian Hipotesis .....	77
4.4.3 Pembahasan Pengujian Hipotesis 1 dan 2 .....	78
4.4.4 Pembahasan Pengujian Hipotesis 3 .....	79
4.4.5 Pembahasan Pengujian Hipotesis 4 .....	80

4.4.6 Pembahasan Pengujian Hipotesis 5, 6, dan 7 .....	81
4.5 Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	84
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN .....</b>	<b>87</b>
5.1 Simpulan Hipotesis .....	87
5.2 Kesimpulan atas Masalah Penelitian .....	89
5.3 Implikasi Teoretis .....	91
5.4 Implikasi Kebijakan Manajerial .....	92
5.5 Keterbatasan Penelitian .....	93
5.6 Agenda Penelitian Mendatang .....	94
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>98</b>