

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Pertanyaan Penelitian	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Lingkup Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
1.7. Skema Penulisan Laporan Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Kualitas Layanan.....	10
2.1.2. Pengalaman Emosional Positif.....	11
2.1.3. Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.4. Getok Tular Elektronik Positif	13
2.2. Pengembangan Hipotesis.....	14
2.2.1. Kualitas layanan berpengaruh positif pada kepuasan konsumen....	14
2.2.2. Kualitas layanan berpengaruh positif pada getok tular elektronik positif	15
2.2.3. Kepuasan konsumen berpengaruh positif pada getok tular elektronik positif	16

2.2.4.	Pengalaman emosional positif berpengaruh positif pada kepuasan konsumen	17
2.2.5.	Pengalaman emosional positif berpengaruh positif pada getok tular elektronik positif	18
2.2.6.	Kepuasan konsumen, kualitas layanan, pengalaman emosional positif, dan getok tular elektronik positif	19
2.3.	Model Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN		21
3.1.	Desain Penelitian	21
3.2.	Definisi Operasional	21
3.2.1.	Kepuasan Konsumen	22
3.2.2.	Kualitas Layanan	22
3.2.3.	Pengalaman Emosional Positif	23
3.2.4.	Getok Tular Elektronik Positif	24
3.3.	Desain Pengambilan Sampel	24
3.3.1.	Metode Pengambilan Sampel	24
3.3.2.	Populasi dan Sampel	25
3.3.3.	Ukuran Sampel	25
3.3.4.	Lokasi Penelitian	26
3.4.	Objek Penelitian	26
3.5.	Metode Pengumpulan Data	26
3.6.	Instrumen Penelitian	27
3.6.1.	Uji Pendahuluan Instrumen Penelitian	27
3.7.	Metode Analisis Data	30
3.7.1.	Metode Pengujian Model Pengukuran (Model Luar)	31
3.7.2.	Metode Pengujian Model Struktural (Model Dalam)	32
BAB IV ANALISIS DATA		37
4.1.	Karakteristik Responden	37
4.1.1.	Usia	37
4.1.2.	Jenis Kelamin	38
4.1.3.	Domisili	39
4.2.	Analisis Pengujian Model Pengukuran (Model Luar)	40
4.2.1.	Uji Validitas Konstruk pada Sampel Besar	40

4.2.2. Uji Reliabilitas pada Sampel Besar.....	43
4.3. Statistik Deskriptif.....	44
4.4. Analisis Pengujian Model Struktural (Model Dalam).....	46
4.4.1. Koefisien Determinasi (Nilai R^2)	46
4.4.2. Uji Hipotesis.....	47
4.5. Pengujian Mediasi	50
4.6. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	53
4.7. Pembahasan	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1. Kesimpulan.....	61
5.2. Keterbatasan Penelitian	62
5.3. Saran manajerial	62
5.4. Saran untuk Penelitian Selanjutnya	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Usia Responden.....	38
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	38
Tabel 4.3 Domisili Responden.....	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Nilai Muatan Faktor	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Nilai AVE	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Nilai Cronbach's Alpha dan Reliabilitas Komposit	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Nilai Koefisien Determinasi (R^2) 1.....	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Nilai Koefisien Determinasi (R^2) 2.....	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Pengaruh Langsung	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Pengaruh Tidak Langsung.....	51
Tabel 4.13 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan Google Hotel Alana Solo dan Hotel Paragon Solo	3
Gambar 1.2 Ulasan Google Hotel Sunan Solo	4
Gambar 2.1 Model Penelitian	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	76
Lampiran 2 Pengujian Model Pengukuran (Model Luar)	81
Lampiran 3 Statistik Deskriptif.....	83
Lampiran 4 Pengujian Model Struktural (Model Dalam).....	83
Lampiran 5 Pengujian Hipotesis	84