

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	8
1.7 Sistematika Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Kepuasan Pelanggan	10
2.2 Getok Tular Elektronik	11
2.3 Keterikatan Pelanggan	12
2.4 Kajian Penelitian Terdahulu	13

2.5	Perumusan Hipotesis.....	16
2.5.1	Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Getok Tular Elektronik	16
2.5.2	Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Keterikatan Pelanggan	16
2.5.3	Pengaruh Getok Tular Elektronik pada Keterikatan Pelanggan	16
2.6	Model Penelitian	17
BAB III METODA PENELITIAN		20
3.1	Desain Penelitian	20
3.2	Definisi Operasional Variabel	20
3.3	Populasi dan Sampel	22
3.4	Metoda Analisis Data.....	23
3.5	Instrumen Penelitian	23
3.6	Uji Awal Instrumen Penelitian	24
3.6.1	Uji Validitas	24
3.6.2	Uji Reliabilitas	27
3.7	Prosedur Pengujian Hipotesis	27
3.7.1	Pembersihan Data	27
3.7.2	Menetapkan Hipotesis Nol (H_0).....	28
3.7.3	Memilih Uji Analisis Statistik Deskriptif	28
3.7.4	Memilih Tingkat Signifikansi	29
3.7.5	Uji Asumsi Klasik.....	29
3.7.6	Analisis Statistik	29
3.7.7	Uji Hipotesis	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		32
4.1	Gambaran Umum.....	32
4.1.1	Profil Responden.....	32
4.2	Statistik Deskriptif	33

4.3	Uji Asumsi Klasik.....	34
4.3.1	Uji Normalitas.....	34
4.3.2	Uji Heteroskedastisitas	35
4.3.3	Uji Multikolinearitas	35
4.4	Uji Hipotesis	36
4.4.1	Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Getok Tular Elektronik	36
4.4.2	Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Keterikatan Pelanggan	37
4.4.3	Pengaruh Getok Tular Elektronik pada Keterikatan Pelanggan	37
4.4.4	Uji F	38
4.4.5	Koefisien Determinasi	38
4.5	Pembahasan	39
BAB V	KESIMPULAN.....	43
5.1	Kesimpulan	43
5.2	Keterbatasan.....	44
5.3	Saran Manajerial	44
5.4	Saran untuk Peneliti Selanjutnya	45
DAFTAR PUSTAKA		46
LAMPIRAN		52