

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
INTISARI.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR GRAFIK.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Kontribusi Penelitian	8
1.6.1 Kontribusi Akademis	9

1.6.2 Kontribusi Praktis	9
--------------------------------	---

BAB II. LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ... 10

2.1 Perilaku Konsumen	10
2.1.1 Keterampilan Penyedia Layanan	12
2.1.2 Nilai yang Dipersepsikan Konsumen	13
2.1.3 Kepuasan Konsumen	14
2.1.4 Getok Tular	14
2.1.5 Niat Pembelian Ulang	15
2.2 Pengembangan Hipotesis	15
2.2.1 Pengaruh Keterampilan Penyedia Layanan terhadap Kepuasan Konsumen	15
2.2.2 Pengaruh Nilai yang dipersepsikan Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen	16
2.2.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Getok Tular	17
2.2.4 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Niat Pembelian Ulang	18
2.3 Model Penelitian	19

BAB III. METODE PENELITIAN 22

3.1 Desain Penelitian	22
3.2 Metode Pengumpulan Data	22
3.3 Desain Pengambilan Sampel	23
3.3.1 Metode Pengambilan Sampel	23
3.3.2 Ukuran Sampel	24
3.4 Skala Pengukuran	24
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran	25
3.5.1 Variabel Keterampilan Penyedia Layanan	25
3.5.2 Variabel Nilai yang Dipersepsikan Konsumen	25
3.5.3 Variabel Kepuasan Konsumen	26
3.5.4 Variabel Getok Tular	26
3.5.5 Variabel Niat Pembelian Ulang	27
3.6 Lokasi Penelitian	28
3.7 Obyek Penelitian	28
3.8 Karakteristik Subyek Penelitian	28
3.9 Karakteristik dan Analisis Deskriptif Responden	29
3.10 Metode Analisis Data	30
3.10.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	30
1. <i>Convergent Validity</i>	30
2. <i>Discriminant Validity</i>	31
3. <i>Composite Reliability</i>	31
3.10.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	32
1. Uji Multikolinearitas	32
2. Koefisien Determinasi	32
3. <i>Effect Size</i>	33

3.11 Pengujian Hipotesis.....	33
-------------------------------	----

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 34

4.1 Hasil Penelitian	34
4.1.1 Karakteristik Responden.....	34
4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	36
4.1.2.1 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	36
4.1.2.2 Statistik Deskriptif Indikator per Variabel Penelitian.....	37
1. Statistik Deskriptif Indikator Variabel Keterampilan Penyedia Layanan ...	37
2. Statistik Deskriptif Indikator Variabel Nilai yang Dipersepsikan Konsumen.....	39
3. Statistik Deskriptif Indikator Variabel Kepuasan Konsumen	40
4. Statistik Deskriptif Indikator Variabel Getok Tular.....	41
5. Statistik Deskriptif Indikator Variabel Niat Pembelian Ulang.....	42
4.1.3 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	43
4.1.3.1 Pengujian <i>Convergent Validity</i>	43
4.1.3.2 Pengujian <i>Discriminant Validity</i>	44
4.1.3.3 Pengujian <i>Composite Reliability</i>	45
4.1.4 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	46
4.1.4.1 Uji Multikolinearitas	47
4.1.4.2 Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>).....	49
4.1.4.3 <i>Effect Size</i> (<i>F-Square</i>).....	50
4.1.5 Pengujian Hipotesis	51
4.1.5.1 Pengujian Hipotesis Pengaruh Variabel Keterampilan Penyedia Layanan terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	54
4.1.5.2 Pengujian Hipotesis Pengaruh Variabel Nilai yang Dipersepsikan Konsumen terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....	55
4.1.5.3 Pengujian Hipotesis Pengaruh Variabel Kepuasan Konsumen terhadap Variabel Getok Tular.....	55
4.1.5.4 Pengujian Hipotesis Pengaruh Variabel Kepuasan Konsumen terhadap Variabel Niat Pembelian Ulang.....	56
4.2 Pembahasan.....	57
4.2.1 Pengaruh Keterampilan Penyedia Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	57
4.2.2 Pengaruh Nilai yang Dipersepsikan Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen.....	58
4.2.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Getok Tular.....	59
4.2.4 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Niat Pembelian Ulang.....	60
4.3 Ringkasan Pembahasan.....	61

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN 64

5.1 Simpulan	64
5.2 Implikasi Manajerial	65
5.2.1 Implikasi Teoritis	65
5.2.2 Implikasi Praktis	66
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	68

5.4 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	75