



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan Penelitian	10
C. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Perilaku Getok Tular	11
1. Pengertian Perilaku Getok Tular	11
2. Aspek-aspek Perilaku Getok Tular	15
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Getok Tular	17
B. Kepuasan Pelanggan	18
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
2. Aspek-aspek Kepuasan Pelanggan	21



C. Dinamika Kepuasan Pelanggan dengan Getok Tular	23
D. Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Identifikasi Variabel dan Operasional Penelitian	26
1. Identifikasi Variabel Penelitian	26
2. Definisi Operasional Variabel	26
B. Subjek Penelitian	27
C. Metode Pengumpulan Data	28
1. Skala Perilaku Getok Tular	29
2. Skala Kepuasan Pelanggan	31
D. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	33
1. Uji Validitas	33
2. Uji Reliabilitas	35
E. Metode Pengolahan Data	35
BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL ANALISIS	37
A. Orientasi Kancan Penelitian	37
B. Deskripsi Kualitas Instrumen	38
1. Skala Getok Tular	39
2. Skala Kepuasan Pelanggan	41
C. Pelaksanaan Penelitian	43
1. Pengumpulan Data Penelitian	43
2. Deskripsi Subjek Penelitian	44
D. Analisis Data Penelitian	46
1. Deskripsi Data Penelitian	46
2. Hasil Analisis Data Penelitian	51



a. Uji Asumsi	51
b. Uji Hipotesis	52
E. Pembahasan	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	64



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Skor untuk Skala Perilaku Getok Tular	29
2. Distribusi Aitem Skala Perilaku Getok Tular Sebelum Uji Coba	30
3. Skor untuk Skala Kepuasan Pelanggan	32
4. Distribusi Aitem Skala Kepuasan Pelanggan Sebelum Uji Coba	33
5. Hasil Uji Coba Skala Perilaku Getok Tular	39
6. Hasil Uji Coba Skala Perilaku Getok Tular yang Kedua	40
7. Distribusi Aitem Skala Perilaku Getok Tular Setelah Uji Coba	41
8. Hasil Uji Coba Skala Kepuasan Pelanggan	42
9. Distribusi Aitem Skala Kepuasan Pelanggan Setelah Uji Coba	43
10. Deskripsi Subjek Penelitian	46
11. Distribusi Skor Skala	47
12. Deskripsi Statistik Data Penelitian	47
13. Rumus Norma Kategorisasi	48
14. Kategorisasi Subjek pada Variabel Perilaku Getok Tular	49
15. Kategorisasi Subjek pada Variabel Kepuasan Pelanggan	49
16. Tabulasi Silang	50
17. Hasil Uji Normalitas	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
A. Skala Penelitian Sebelum Uji Coba	65
B. Skala Penelitian Uji Coba Kedua	71
C. Skala Penelitian Setelah Uji Coba	75
D. Data Uji Coba Skala Penelitian	81
E. Uji Reliabilitas Skala Penelitian	88
F. Data Uji Coba Skala Penelitian Kedua	94
G. Uji Reliabilitas Skala Penelitian Kedua	99
H. Data Penelitian	102
I. Kategorisasi Data Penelitian	112
J. Analisis Data Penelitian	113
K. Panduan Wawancara	117
L. Surat-Surat Terkait Penelitian	119