

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	12
1.4 Tujuan Penelitian	13
BAB II.....	14
LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 Jasa.....	14
2.1.2 Kualitas Layanan.....	16
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.4 Niat Perilaku	19
2.1.5 Word-of-mouth	21
2.1.6 Niat Pembelian Kembali	22
2.1.7 Umpan Balik	23
2.2 Pengembangan Hipotesis	25
2.2.1 Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen.....	25
2.2.2 Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dengan <i>Word-of-mouth</i>	26

2.2.3 Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dengan Niat Pembelian Kembali	28
2.2.4 Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dengan Umpan Balik	29
2.3 Model Penelitian	30
BAB III	32
METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Strategi Penelitian	32
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran.....	33
3.2.1 Kualitas Layanan.....	33
3.2.2 Kepuasan Konsumen.....	35
3.2.3 Word-of-mouth	36
3.2.4 Niat Pembelian Kembali	37
3.2.5 Umpan Balik	38
3.3 Desain dan Pengambilan Sampel.....	39
3.3.1 Metode Pengambilan Sampel.....	39
3.3.2 Ukuran Sampel.....	40
3.3.3 Unit Sampel	40
3.3.4 Lokasi Penelitian.....	40
3.4 Objek Penelitian.....	41
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	41
3.6 Instrumen Penelitian	42
3.7 Pengujian Instrumen	42
3.7.1 Uji Validitas	42
3.7.2 Uji Reliabilitas	43
3.8 Pra-Uji Instrumen Penelitian.....	44
3.8.1 Pra-Uji Validitas	45
3.8.2 Pra-Uji Reliabilitas.....	47
3.9 Analisis Data.....	48
3.9.1 Analisis Statistik Deskriptif	48
3.9.2 Metode Analisis Data.....	48
3.9.3 Pengembangan Formulasi Dasar.....	49
3.9.4 Pengujian <i>Goodness of Fit</i>	50

3.9.5 Tingkat Signifikansi yang Digunakan.....	51
3.9.6 Proses Pengujian Hipotesis	52
BAB IV	54
ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN.....	54
4.1 Karakteristik Responden	54
4.1.1 Usia	54
4.1.2 Jenis Kelamin.....	55
4.1.3 Domisili.....	55
4.1.4 Pendidikan Terakhir.....	56
4.1.5 Pekerjaan.....	58
4.1.6 Perkiraan Pengeluaran Per Bulan.....	59
4.2 Statistik Deskriptif	60
4.3 Uji Instrumen	62
4.3.1 Uji Validitas	62
4.3.2 Uji Reliabilitas	64
4.4 Goodness of Fit Model.....	65
4.4.1 Uji t	65
4.4.2 Uji R^2	66
4.5 Pengujian Hipotesis	68
4.5.1 Hipotesis Pertama	68
4.5.2 Hipotesis Kedua	69
4.5.3 Hipotesis Ketiga.....	70
4.5.4 Hipotesis Keempat	71
4.6 Pembahasan.....	72
BAB V	74
KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	76
5.3 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN I	83



KUESIONER PENELITIAN.....	83
LAMPIRAN II.....	91
PRE-TEST UJI VALIDITAS	91
LAMPIRAN III.....	93
PRE-TEST UJI RELIABILITAS.....	93
LAMPIRAN IV	97
KARAKTERISTIK RESPONDEN	97
LAMPIRAN V	99
STATISTIK DESKRIPTIF.....	99
LAMPIRAN VI	100
UJI VALIDITAS	100
LAMPIRAN VII.....	102
UJI RELIABILITAS.....	102
LAMPIRAN VIII.....	106
UJI HIPOTESIS	106