

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Word of Mouth.....	11
2.2 Relationship Marketing	14
2.3 Loyalitas Pelanggan.....	20
2.4 Kerangka Pemikiran	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Jenis dan Data Penelitian.....	22
3.2 Definisi Operasional Variabel	22
3.3 Populasi dan Sampel.....	26
3.4 Metode Pengumpulan Data	26
3.5 Teknik Analisis Data	27
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Analisis Deskriptif.....	36
4.1.1 Deskriptif Profil Responden	36
4.1.2 Analisis Rata – rata (Mean) Pada Variabel Penelitian.	39
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	46
4.3 Analisis Regresi Linear Berganda	48
4.3.1 Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas...	48
4.3.2 Uji F	50
4.3.3 Uji T (Parsial)	51

4.3.4 Uji Asumsi Klasik Model I.....	52
4.3.5 Koefisien Determinasi	55
4.3.6 Pengaruh Loyalitas Terhadap Word of Mouth	56
4.3.7 Uji Asumsi Klasik Model II.....	57
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	59
4.4.1 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	59
4.4.2 Pengaruh Komunikasi Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	60
4.4.3 Pengaruh Komitmen Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	61
4.4.4 Pengaruh Penanganan KONflik Terhadap Loyalitas Pelanggan	63
4.4.5 Pengaruh Loyalitas Pelanggan Terhadap Word of Mouth	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	66
DAFTAR REFERENSI.....	67
LAMPIRAN I	
LAMPIRAN II	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Konsumen yang menggunakan jasa Dream 08	3
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas.....	29
Tabel 3.2 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	34
Tabel 4.1 Umur Responden.....	36
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	37
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	37
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden	38
Tabel 4.5 Pendapatan Responden	39
Tabel 4.6 Deskriptif Dimensi Kepercayaan Pelanggan	41
Tabel 4.7 Deskriptif Dimensi Komunikasi Pelanggan.....	42
Tabel 4.8 Deskriptif Dimensi Komitmen Pelanggan	43

Tabel 4.9 Deskriptif Dimensi Penanganan Konflik	44
Tabel 4.10 Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	45
Tabel 4.11 Deskriptif Variabel Word of Mouth.....	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47
Tabel 4.13 Estimasi Regresi Linear Berganda	49
Tabel 4.14 Uji Linearitas Model I.....	53
Tabel 4.15 Uji Multikolinieritas Model I.....	54
Tabel 4.16 Pengaruh Loyalitas Terhadap Word of Mouth	56
Tabel 4.17 Uji Linearitas.....	58

.....



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4.1 Uji Normalitas Model Regresi I	53
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas Regresi Model I	55
Gambar 4.3 Uji Normalitas Model Regresi II	57
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas	59

