

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Kepuasan	7
2.1.2 Kualitas Layanan.....	10
2.1.3 Nilai Pelanggan	14
2.1.4 Word Of Mouth (WOM)	17

2.1.5	Pembelian Ulang	18
2.2	Hipotesis Penelitian.....	21
2.2.1	Hubungan Kepuasan Terhadap Kunjungan Ulang.....	21
2.2.2	Hubungan kepuasan Terhadap word of mouth.....	21
2.2.3	Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kunjungan Ulang....	22
2.2.4	Hubungna Kualitas Layanan Terhadap Word Of Mouth	23
2.2.5	Hubungan Nilai Pelanggan Terhadap Kunjungan Ulang	23
2.2.6	Hubungan Nilai Pelanggan Terhadap Word Of Mouth.....	24
2.2.7	Hubungan <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Kunjungan Ulang	25
2.3	Kerangka Konseptual	26
BAB III		27
3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	27
3.2	Populasi Dan Sample.....	27
3.2.1	Populasi	27
3.2.2	Sample	27
3.3	Definisi Operasional dan Pengukuran Variable	28
3.3.1	Kepuasan	28
3.3.2	Kualitas Layanan.....	28
3.3.3	Nilai Pelanggan	30
3.3.4	Word of mouth	31
3.3.5	Pembelian ulang	31
3.4	Teknik Pengumpulan Data	32
3.5	Uji validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian	33

3.5.1 Uji Validitas	33
3.5.2 Uji Realibilitas.....	34
3.6 Teknik Analisis Data	35
BAB IV	41
4.1 Karakteristik Responden	41
4.1.1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	42
4.1.2 Responden Menurut Usia	43
4.1.3 Responden Menurut Pekerjaan.....	43
4.1.4 Responden Menurut Pendidikan.....	44
4.1.5 Responden Menurut Sumber Informasi.....	44
4.1.6 Responden Menurut Kuantitas Kunjungan	45
4.2 Analisa Model Pengukuran	45
4.2.1 Uji Validitas Data	46
4.2.2 Uji Realibilitas Data	53
4.3 Analisis Model Structural.....	54
4.4 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	55
4.4.1 Pengujian Hipotesis 1	56
4.4.2 Pengujian Hipotesis 2	57
4.4.3 Pengujian Hipotesis 3	58
4.4.4 Pengujian Hipotesis 4	59
4.4.5 Pengujian Hipotesis 5	59
4.4.6 Pengujian Hipotesis 6	60
4.4.7 Pengujian Hipotesis 7	61

4.5 Pembahasan	62
BAB V.....	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	78



DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Hasil Uji Validitas Instrumen	33
Tabel III.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	34
Tabel III.3 kriteria goodness of fit	40
Tabel IV.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	42
Tabel IV.2 Responden Menurut Usia	43
Tabel IV.3 Responden Menurut Pekerjaan	43
Tabel IV.4 Responden Menurut Pendidikan Terakhir	44
Tabel IV.5 Responden Menurut Sumber Informasi	44
Tabel IV.6 Responden Menurut kuantitas kunjungan.....	45
Tabel IV.7 Hasil Pengujian Kelayakan Model Variabel Kepuasan Pelanggan	47
Tabel IV.8 Hasil pengujian kelayakan model variabel kualitas layanan	48
Tabel IV.9 Hasil Pengujian Kelayakan Model Nilai Pelanggan.....	49
Tabel IV.10 hasil pengujian kelayakan model variabel kunjungan ulang	51
Tabel IV.11 hasil pengujian kelayakan model variabel word of mouth	52
Tabel IV.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	53
Tabel IV.13. Penilaian Kesesuaian Model	55
Tabel IV.14 Uji Hipotesis	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	26
Gambar IV.1 Hasil Pengujian Variabel Kepuasan Pelanggan.....	46
Gambar IV.2 Hasil Pengujian Kualitas Layanan	47
Gambar IV.3 Hasil Pengujian Variabel Nilai Pelanggan.....	49
Gambar IV.4 Hasil Pengujian Variabel Kunjungan Ulang.....	50
Gambar IV.5 hasil pengujian variabel word of mouth.....	52
Gambar IV.6 Model Struktural	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	78
Lampiran 2 Lembar Kuisisioner	84
Lampiran 3 Gambaran Umum Responden.....	90
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner	91
Lampiran 5 Analisa Model Pengukuran Validitas dan Reliabilitas Data .	96
Lampiran 6 Hasil Analisis Structure Equation Model (SEM)	103

