DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN ii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA iv
KATA PENGANTAR v
MOTTO & PERSEMBAHAN vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
ABSTRAK xiv
ABSTRACT vii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang Penelitian 1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian 4
1.3. Tujuan Penelitian 5
1.4. Manfaat Penelitian 5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 7
2.1. Word of Mouth (WOM) 7
2.2. Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) 9
2.3. Kualitas Produk (*Product Quality*) 13

2.4. Kepuasan Layanan (*Service Quality*) 17
2.5. Model Penelitian 20
BAB III METODE PENELITIAN..... 21
3.1. Lokasi Penelitian..... 21
3.2. Unit Analisis 21
3.3. Populasi dan Sampel 22
3.4. Definisi Operasional, Indikator Variabel Penelitian 22
3.4.1 Kualitas Produk (*Product Quality*) 23
3.4.2 Kepuasan Layanan (*Service Quality*)..... 23
3.4.3 Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) 24
3.4.4 Word of Mouth (WOM) 24
3.5. Instrument 25
3.5.1. Alat Pengukuran Data..... 25
3.5.2. Skala Likert 26
3.5.3. Uji validitas 26
3.5.4. Uji Reliabilitas 30
3.6 Data Penelitian 31
3.7 Analisis Data 31
3.7.1 Deskriptif 32
3.7.2 Analisis SEM (*Structural Equation Modelling*) 32
3.7.2.1 Uji Kualitas Data 33
3.7.2.2 Uji Konfirmatori 34
3.7.2.3 Uji Kesesuaian Model Struktur (*Goodness of Fit)* 35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 38
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 38
4.2. Gambaran Responden penelitian 40
4.2.1. Distribusi Responden berdasarkan Umur 40
4.2.2. Distribusi Responden berdasarkan pekerjaan 41
4.2.3. Distribusi Responden berdasarkan Pemasukan perbulan 42
4.3. Skor Indikator Pelanggan Restoran di Yogyakarta 43
4.3.1. Variabel Kualitas Produk (*Product Quality*) 45
4.3.2. Variabel Kepuasan Layanan (*Service Quality*) 46
4.3.3. Variabel Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) 47
4.3.4. Variabel Word of Mouth (WOM) 49
4.4. Analisis Data SEM 50
4.4.1 Uji Data 50
4.5. Uji Confirmatori Faktor Analisis 52
4.6. Uji Struktural 55
4.7. Uji Hipotesis 59
4.8. Pembahasan 63
BAB V PENUTUP 66
5.1. Kesimpulan 66
5.2. Saran 67
DAFTAR PUSTAKA 69
LAMPIRAN 70

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas Variabe Produk 28

Tabel 3.2. Hasil Uji Reliabilitas..... 30

Tabel 3.3. Good of Fitness Penelitian 38

Tabel 4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur 41

Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan 42

Tabel 4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan 43

Tabel 4.4. Jawaban Responden Terkait Variabel Kualitas Produk 45

Tabel 4.5. Jawaban Responden Terkait Variabel Kualitas layanan..... 46

Tabel 4.6. Jawaban Responden Terkait Variabel Kepuasan Pelanggan 48

Tabel 4.7. Jawaban Responden Terkait Variabel WOM 49

Tabel 4.8. Uji Normalitas Data 51

Tabel 4.9. Uji Goodness of Fit untuk tiap variabrl (Uji konfirmatori) 53

Tabel 4.10. Uji Reliabilitas 55

Tabel 4.11. Uji *Goodness Of Fit Indeks* 56

Tabel 4.12. Pengaruh Antar Variabel 59

Tabel 4.13. Uji Hipotesis 59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Model Penelitian 19
Gambar 4.1. Uji Struktural Model 55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Data Penelitian

Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliability

Lampiran 4 Uji Deskripsi Data

Lampiran 5 Uji Normalitas dan Outliner

Lampiran 6 Uji Confirmatory

Lampiran 7 Uji Reliabilitas

Lampiran 8 Uji Model Penelitian