DAFTAR ISI

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 4

1.3 Tujuan Penelitian 5

1.4 Manfaat Penelitian 5

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pemasaran 6

2.2 Word Of Mouth 9

2.3 Kepuasan Pelanggan 12

2.3.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan 13

2.3.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan 14

2.3.3 Strategi Kepuasan Pelanggan 14

2.4 Kualitas Layanan 15

2.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan 18

2.5 Harga 20

2.5.1 Tujuan Penetapan Harga 21

2.6 Model Penelitian 23

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian 24

3.2 Unit Analisis 24

3.3 Populasi dan Sampel..... 24

3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian 25

3.5 Instrumen Pengumpulan Data 27

3.6 Skala 27

3.7 Uji Validitas 27

3.8 Uji Reliabilitas 29

3.9 Analisis Data 31
3.9.1 Analisis Diskriptif Responden 31
3.9.2 Analisis SEM (Structural Equation Modelling) 32
3.9.2.1 Uji Kualitas Data 32
3.9.2.2 Uji Konfirmatori 33
3.9.2.3 Uji GOF Structural Equation Modelling (SEM) 34
3.9.2.4 Uji Hipotesis 37
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Gambaran Umum Responden 38
4.1.1 Jenis Kelamin Responden 38
4.1.2 Pekerjaan Responden 39
4.1.3 Usia Responden 39
4.1.4 Tingkat Pendidikan Responden 40
4.1.5 Rata-rata Penghasilan Perbulan Responden 41
4.2 Penilaian Responden Terhadap Variabel- Variabel Penelitian 41
4.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan 42
4.2.2 Variabel Persepsi Harga 43
4.2.3 Variabel Kepuasan 43
4.2.4 Variabel Word Of Mouth 44
4.3 Analisis SEM (Strucural Equation Modelling) 44
4.3.1 Uji Kualtas Data 44
4.3.1.1 Uji Normalitas 45
4.3.1.2 Uji Outlier 46
4.3.2 Analisis Faktor Konfirmatori 46
4.3.2.1 Uji Konfirmatori dengan Goodness Of Fit 46
4.3.2.2 Uji Konfirmatori melalui Convergent Validity (CV) dan
Composite Reliability(CR)..... 47
4.4 Analisis Struktural 48

4.5 Pengujian Hipotesis 51

4.5.1 Pengujian pengaruh Variabel kualita layanan terhadap variabel kepuasan pelanggan..... 51

4.5.2 Pengujian Pengaruh Harga tehadap Kepuasna Kosumen ..... .51

4.5.3 Pengjian Pengaruh Variabel Kualitas Layanan terhadap WOM.....52

4.5.4 Pengujian Pengaruh Variabel Harga Terhadap WOM.....52

4.5.5 Pengujuan Pengaruh Variabel Kepuasan Konsumen Terhadap WOM 52

4.6 Pembahasan 52

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 54

5.2 Saran 55

DAFTAR REFERENSI

Lampiran 1 59

Lampiran 2 65

Lampiran 3 69

Lampiran 4 72

Lampiran 5 76

Lampiran 6 78

Lampiran 7 79

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Elemen Layanan Tambahan 7

Tabel III.1 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian 29

Tabel III.2 Hasil Pengujian Reliabilita Variabel Penelitian 31

Tabel III.3 Indikator Pengujian Goodness Of Fit 36

Tabel IV.1 Jenis Kelamin Responden 39

Tabel IV.2 Distribusi Pekerjaan Responden 39

Tabel IV.3 Distribusi Usia Responden 40

Tabel IV.4 Disribusi Pendidikan Responden 40

Tabel IV.5 Rata-rata Penghasilan Perbulan Responden 41

Tabel IV.6 Skala Interval 42

Tabel IV.7 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan 42

Tabel IV.8 Penilaian Responden Teerhadap Harga 43

Tabel IV.9 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan 43

Tabel IV.10 Penilaian Responden Terhadap Word Of Mouth 44

Tabel IV.11 Hasil Perhiungan Skewness 45

Tabel IV.12 Goodness Of Fit untuk Masing-Masing Variabel 46

Tabel IV.13 Hasil Pengujian Convergent Validity dan Composite Reliability 47

Tabel IV.14 Hail Pengukuran GOF Pada Model Awal 49

Tabel IV.15 Modification Indices 49

Tabel IV.16 Hasil Pengujian GOF dengan Modified Indicates 50

Tabel IV.17 Hasil Penujian Pengaruh Variabel Bebs Terhadap Variabel Tergantung 51

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Model Penelitian 23

Gambar IV.1 Model Struktural 48

Gambar IV.2 Output Path Diagram Model Modifikasi 50