

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN TESIS	iv
HALAMAN MOTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Kualitas Pelayanan.....	11
2.2 Persepsi Harga (<i>Price Perception</i>).....	13
2.3 Kepuasan Pelanggan	17
2.4 <i>Word of Mouth</i>	19
2.5 Pengembangan Hipotesis	20
2.6 Kerangka Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.3 Data Penelitian	25
3.4 Definisi Operasional Variabel penelitian.....	25

3.5	Instrumen/ Alat Pengumpulan Data	28
3.6	Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		43
4.1	Analisis Deskriptif Responden.....	43
4.1.1	Karakteristik Responden	43
4.2	Penilaian Responden Terhadap Variabel-variabel Penelitian	48
4.3	Uji Kualitas Data.....	51
4.4	Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>)	56
4.5	Analisis Struktural.....	57
4.6	Evaluasi Terhadap <i>Goodness of Fit</i> (GOF).....	59
4.7	Pengujian Hipotesis.....	60
4.8	Pembahasan.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		66
5.1	Kesimpulan	66
5.2	Saran.....	67
5.3	Implikasi.....	68
Daftar Pustaka.....		72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Persepsi Harga.....	15
Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian	24
Gambar 4. 1 Model Struktural	61

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 3. 2 Instrumen Skala Likert.....	30
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas.....	31
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	32
Tabel 3. 5 Kriteria Goodness of Fit Indexs.....	42
Tabel 3. 6 Kriteria Pengujian Hipotesis.....	43
Tabel 4. 1 Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	45
Tabel 4. 2 Distribusi Usia Responden.....	46
Tabel 4. 3 Distribusi Tingkat Pendidikan Responden.....	46
Tabel 4. 4 Distribusi Pekerjaan Responden.....	47
Tabel 4. 5 Distribusi Pengeluaran Responden.....	48
Tabel 4. 6 Distribusi kepemilikan kendaraan roda dua Responden.....	48
Tabel 4. 7 Distribusi kepemilikan kendaraan roda empat Responden.....	49
Tabel 4. 8 Skala Interval.....	50
Tabel 4. 9 Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 4. 10 Penilaian Responden terhadap Harga.....	51
Tabel 4. 11 Penilaian Responden terhadap kepuasan.....	52
Tabel 4. 12 Penilaian Responden terhadap E-WOM.....	52
Tabel 4. 13 Uji Normalitas Data.....	54
Tabel 4. 14 Uji Data Outlier.....	55
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk.....	58
Tabel 4. 16 Hasil Goodness of Fit Index.....	61
Tabel 4. 17 Hasil Structural Equation Model (SEM).....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	II
Lampiran 2 Uji Kuesioner Validitas	VII
Lampiran 3 Uji Kuesioner Reliabilitas	XII
Lampiran 4 Data.....	XIII
Lampiran 5 Persentase Distribusi Responden.....	XXXII
Lampiran 6 Penilaian Responden.....	XXXV
Lampiran 7 Uji Kualitas Data	XXXVI
Lampiran 8 Uji Konfirmatori	XL
Lampiran 9 Gambar Struktural dan Hasil	XLIV