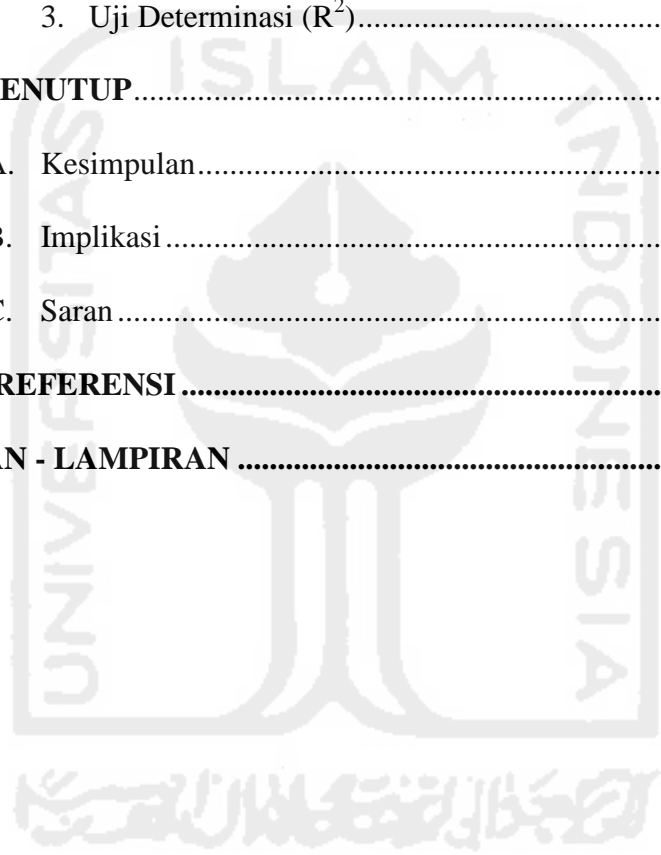


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Batasan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
F. Sistematika Penulisan	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Kualitas Pelayanan (Service Quality).....	7
B. Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction).....	9
C. Rekomendasi (Word of Mouth).....	11
D. Kerangka Konseptual	13

BAB III METODE PENELITIAN	14
A. Jenis Penelitian	14
B. Lokasi Penelitian	14
C. Populasi dan Sampel.....	14
a. Populasi	14
b. Populasi	14
D. Jenis dan Sumber Data	16
E. Teknik Pengumpulan Data	16
F. Variabel Penelitian	17
G. Definisi Operasional	17
H. Skala Pengukuran	20
I. Uji Instrumen Penelitian.....	21
a. Uji Validitas.....	21
b. Uji Reliabilitas.....	22
J. Metode Analisis Data	22
K. Uji Hipotesis	25
a. Uji-t (Uji Parsial).....	25
b. Uji-F (Uji Menyeluruh)	26
L. Uji Determinasi (R ²)	28
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	30
A. Analisis Data Kualitatif	30
B. Analisis Variabel Penelitian	33
C. Uji data Penelitian	38

1. Uji Validitas.....	38
2. Uji Reliabilitas.....	40
D. Analisis Data Kuantitatif	41
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
2. Uji Hipotesis.....	45
3. Uji Determinasi (R^2).....	51
BAB V PENUTUP.....	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Implikasi	57
C. Saran	58
DAFTAR REFERENSI	60
LAMPIRAN - LAMPIRAN	62



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jenis Kelamin.....	30
Tabel 2	Tingkat Pendidikan	31
Tabel 3	Pendapatan Orang Tua	32
Tabel 4	Analisis Variabel Service Quality	34
Tabel 5	Analisis Variabel customer satisfaction	36
Tabel 6	Analisis Variabel word of mouth	37
Tabel 7	Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 8	Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 9	Hasil Analisis Regresi Berganda Customer Satisfaction	42
Tabel 10	Hasil Analisis Regresi Berganda Word of Mouth	43
Tabel 11	Hasil Uji – t Customer Satisfaction.....	46
Tabel 12	Hasil Uji – t Word of Mouth.....	47
Tabel 13	Hasil Uji-F Customer Satisfaction	48
Tabel 14	Hasil Uji-F Word of Mouth	50
Tabel 15	Hasil Uji Determinasi (R^2) Customer Satisfaction	52
Tabel 16	Hasil Uji Determinasi (R^2) Word of Mouth.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Kerangka Konseptual.....	13
-------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 4 Uji Validitas
- Lampiran 5 Uji Reliabilitas Service Quality
- Lampiran 6 Uji Reliabilitas Customer Satisfaction
- Lampiran 7 Uji Reliabilitas Word of Mouth
- Lampiran 8 Uji Regresi Customer Satisfaction
- Lampiran 9 Uji Regresi Word of Mouth

