

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Halaman Pernyataan Keaslian .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah Untuk Kepentingan Akademis .....	v
Abstrak .....	vi
<i>Abstract</i> .....	vii
Daftar Isi .....	viii
Daftar Lampiran .....	x
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar .....	xii
1. PENDAHULUAN .....	1
2. TINJAUAN PUSTAKA .....	2
2.1. Kualitas Pelayanan .....	2
2.2. Kepuasan Pelanggan .....	3
2.3. <i>Word of Mouth</i> .....	3
3. HIPOTESIS .....	5
3.1. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan .....	5
3.2. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan <i>Word of Mouth</i> .....	6
3.3. Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dan <i>Word of Mouth</i> .....	7
3.4. Kerangka Model Hubungan antara Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan <i>Word of Mouth</i> .....	8
4. METODOLOGI PENELITIAN .....	8
5. HASIL PENELITIAN .....	9
6. DISKUSI .....	11
6.1. Kualitas Pelayanan Meningkatkan Kepuasan Pelanggan .....	11

6.2. Kualitas Pelayanan Meningkatkan <i>Worf Of Mouth</i> .....	12
6.3. Kepuasan Pelanggan Meningkatkan <i>Word Of Mouth</i> .....	13
7. KESIMPULAN .....	14
7.1. Implikasi Managerial .....	14
7.2. Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian yang Akan Datang .....	15
Daftar Pustaka .....	16
Lampiran .....	21

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Tabel Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	21
Lampiran 2	Definisi Operasional Variable .....	25
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian .....	38
Lampiran 4	Data Responden Penelitian .....	48
Lampiran 5	Analisa Data Statistik Hasil Penelitian .....	58
Lampiran 6	Laporan Cek Plagiarisme .....	132
Lampiran 7	Artikel Jurnal .....	136
Lampiran 8	Sekilas Biodata Penulis.....	165

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Hasil Estimasi dengan Model LISREL 8.8. .... 11

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Kerangka Model Hubungan antara Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan <i>Word of Mouth</i> .....	8
Gambar 2.	Hasil Model Penelitian (Diagram Path LISREL Versi 8.8.) ....	10