

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Literatur	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.2 Harga.....	13
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	20
2.1.4 <i>Word of Mouth</i>	24
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	38
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Kerangka Penelitian	29
3.2 Hipotesis Penelitian	31

3.3	Desain Penelitian	35
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	36
3.5	Teknik Pengumpulan Data dan Pengambilan Sampel	40
3.6	Uji Kualitas Data.....	43
3.7	Metode Analisis SEM.....	46
3.8	Teknik Analisis Data.....	50
BAB 4	ANALISA DAN PEMBAHASAN	
4.1	Pelaksanaan Penelitian.....	59
4.2	Profil Responden.....	61
4.3	Analisa Statistik Deskriptif Kuesioner.....	64
4.4	Hasil Analisis Inferensial Terhadap Variabel Penelitian	66
4.5	<i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	69
4.6	Hasil Pengujian Hipotesis	79
4.7	Implikasi Manajerial	86
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	90
5.2	Saran	90
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	91
	DAFTAR PUSTAKA	93