DAFTAR ISI

BAB 1 Pendahuluan ……..……..…… 1

1.1 Latar Belakang ……...……. 1

1.2 Rumusan Masalah…….……... 6

1.3 Tujuan Penelitian ……..…….…..…… 7

1.4 Manfaat Penelitian ……..……..….……. 7

BAB 2 Tinjauan Pustaka Dan Hipotesis ……..…… 8

2.1 Landasan Teori ……..……..……... 8

2.1.1 Definisi Pemasaran ……..……..... 8

2.1.2 Kualitas Pelayanan ……..……..….. 9

2.1.3 Kepuasan ……..…….……. 12

2.1.4 Getok Tular (*Word Of Mouth*) ……..……. 16

2.2 Pengembangan Hipotesis ……..……. 19

2.2.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan ..…….. 19

2.2.2 Kepuasan Terhadap *Word Of Mouth* ..…… 20

2.3 Model Penelitian ……..……. 22

BAB 3 Metode Penelitian ……..…..……..... 23

3.1 Jenis Penelitian ……..……..……..…….……. 23

3.2 Jenis Dan Sumber Data ……..……. 23

3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian ……..…….. 24

3.3.1 Populasi……..…….. 24

3.3.2 Sampel ……..…….…… 24

3.4 Metode Pengumpulan Data ……..……..….……. 26

3.5 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel ……...…… 27

3.5.1 Variabel Penelitian ……...…….. 27

3.5.2 Definisi Operasional Variabel ……...… 27

3.6 Uji Validitas Dan Reliabilitas ……..…. 28

3.6.1 Uji Validitas ……..……..…… 28

3.6.2 Uji Reliabilitas ……..……..…… 29

3.7 Analisis Pengolahan Data ……..…… 29

3.8 Analisis Regresi Linear Berganda ……...……..… 30

3.9 Pengujian Hipotesis ……..……..... 31

3.9.1 Uji Signifikan Parsial (Uji-t) ……..…… 31

3.10 Koefisien Determinasi …..…… 32

BAB 4 Hasil Penelitian dan Pembahasan ……..…..…… 33

4.1 Uji validitas dan Uji Reliabilitas ……..…….…… 33

4.1.1 Uji Validitas …… 33

4.1.2 Uji Reliabilitas …… 34

4.2 Analisis Kualitatif ……. 36

4.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden ……... 38

4.3.1 Tanggapan Tentang Kualitas Pelayanan ……..….. 39

4.3.1.1 Tanggapan Tentang Variabel Bukti Fisik

(*Tangible*) …… 39

4.3.1.2 Tanggapan Tentang Variabel Keandalan
(*Reliability*) ……... 40
4.3.1.3 Tanggapan Tentang Variabel Daya Tanggap
(*Responsiveness*) ……..... 41
4.3.1.4 Tanggapan Tentang Variabel Jaminan
(*Assurance*) …… 42
4.3.1.5 Tanggapan Tentang Variabel Empati
(*Emphaty*) ……..… 43
4.3.1.6 Rentang Skor Variabel …….…… 44
4.3.2 Tanggapan Tentang Variabel Kepuasan …….…… 46
4.3.3 Tanggapan Tentang Variabel *Word Of Mouth* ……..... 47
4.4 Hasil Uji Hipotesis ……..……...…. 48
4.4.1 Uji Regresi Linear Berganda Pengaruh Kualitas Pelayanan
(X) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) …….……. 48
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan …… 50
4.4.3 Hasil Regresi Linear Berganda Pengaruh Kepuasan (Y) Pada
Word Of Mouth (Z) ……..….. 51
4.4.4 Pengaruh Kepuasan Pada *Word Of Mouth* …...…… 52
4.5 Pembahasan ……..……...…….. 53
BAB 5 Kesimpulan Dan Saran ……..……...…… 56
5.1 Kesimpulan ……..…….……. 56
5.2 Saran ……..……..... 57