

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>MOTO</b> .....	v
<b>KATA PENGHANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	5
1.3. Rumusan Masalah .....	6
1.4. Batasan Masalah .....	6
1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	10
2.1. Kajian Teori .....	10
2.1.1. Pemasaran dan Hubungan .....	10
2.1.2 Definisi Jasa .....	17
2.1.2. Ciri – Ciri Jasa .....	18
2.2. Kualitas Pelayanan .....	20
2.2.1. Kinerja Transaksi .....	27
2.2.2. Dukungan Layanan ( <i>Service Support</i> ) .....	28
2.2.3. Interaksi Pribadi .....	28
2.3. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	29
2.4. Minat Beli Konsumen .....	33

2.4.1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli ..	35
2.5. Konsep Keputusan Pembelian.....	35
2.6 <i>Word Of Mouth</i> .....	38
2.7 Hubungan antara Hipotesa .....	45
2.7.1 Hubungan <i>Word of Mouth</i> dengan Minat Pelanggan.....	45
2.7.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan minat Pelanggan.....	46
2.7.3 Pengaruh minat terhadap keputusan pelanggan..	48
2.7.4 Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap keputusan pelanggan.....	49
2.7.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pelanggan.....	50
2.8 Penelitian Terdahulu .....	51
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>55</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	55
3.2. Definisi Konseptual.....	55
3.3. Definisi Operasional.....	57
3.4 Populasi dan Sampel.....	58
3.4.1. Populasi.....	58
3.4.2 Sampel.....	58
3.5 Jenis data dan metode pengumpulan data .....	59
3.5.1 Jenis Data .....	59
3.5.2 Metode Pengumpulan data.....	60
3.6 Skala Pengukuran.....	60
3.7 Metode Analisis Data .....	61
3.7.1. Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	63
3.7.2. Model Struktural ( <i>Inner model</i> ) .....	66
3.8 Pengujian Hipotesis.....	66
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>67</b>
4.1. Sejarah Perusahaan.....	67

4.1.1. Gambaran umum perusahaan.....	68
4.1.2. Gambaran umum perusahaan.....	70
4.2. Lingkup dan Bidang Usaha.....	71
4.3. Sumber Daya.....	72
4.4 Tantangan Bisnis.....	77
4.5 Proses atau Kegiatan Fungsi Bisnis.....	79
4.6 Hasil Penelitian.....	80
4.6.1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	80
4.6.2. Analisis Deskriptif Pertanyaan Kuesioner.....	84
4.7 Analisis dan Pembahasan.....	93
4.7.1. Pengujian Goodness Of Fit (Kecocokan Data) ...	93
4.7.2 Pengujian Model Measurement (Outer Model) ...	95
4.7.2.1 Uji Validitas.....	98
4.7.2.2 Uji Realibilitas.....	110
4.7.3 Pengujian Struktural Model (Inner Model).....	112
4.7.3.1 Uji Koefisien Determinasi/R Square.....	113
4.7.3.2 Uji Hipotesis.....	114
4.7.4 Analisis Korelasi Antar Dimensi.....	121
4.8 Pembahasan.....	124
4.8.1. <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Minat Pelanggan.....	124
4.8.2. Kualitas Pelanggan Terhadap Minat Pelanggan .	125
4.8.3. Minat Terhadap Keputusan Pelanggan.....	126
4.8.4. <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pelanggan	127
4.8.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan.....	129
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>131</b>
5.1 Kesimpulan.....	131
5.2. Saran.....	132
5.2.1. Manfaat Aplikatif.....	132
5.2.2. Manfaat Teoritis.....	133
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>134</b>