

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| SERTIFIKASI | ii |
| PENGESAHAN TESIS | iii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | iv |
| ABSTRACT | v |
| ABSTRAK | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| | |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah Penelitian | 11 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 12 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 13 |
| 1.5. Sistematika Penulisan | 13 |
| | |
| BAB II TELAAH PUSTAKA | 15 |
| 2.1. <i>Relationship value</i> | 15 |
| 2.2. Kepuasan..... | 19 |
| 2.3. Komitmen | 23 |
| 2.4. Kepercayaan..... | 26 |
| 2.5. <i>Word Of Mouth</i> (WOM) | 29 |
| 2.6. Model penelitian | 33 |

| | |
|--|-----------|
| BAB III METODE PENELITIAN | 34 |
| 3.1. Jenis Penelitian..... | 34 |
| 3.2. Jenis dan Sumber Data | 34 |
| 3.3. Penentuan Populasi dan Sampel | 35 |
| 3.3.1 Populasi | 35 |
| 3.3.2 Sampel | 36 |
| 3.4. Definisi Operasional Variabel..... | 36 |
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data..... | 40 |
| 3.6. Teknik Analisis | 41 |
| 3.7. Teknik Analisis Structural Equation Modelling | 42 |
| | |
| BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN | 47 |
| 4.1. Deskripsi Umum Obyek Penelitian | 47 |
| 4.2. Deskripsi Umum Responden | 48 |
| 4.3. Analisis Faktor Konfirmatori..... | 52 |
| 4.4. Analisis Asumsi SEM..... | 57 |
| 4.5. Uji Validitas dan Reliabilitas | 60 |
| 4.6. Pengujian Hipotesis..... | 62 |
| 4.7. Pembahasan..... | 65 |
| | |
| BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN | 74 |
| 5.1. Kesimpulan Hipotesis Penelitian | 74 |
| 5.2. Implikasi Teoritis | 79 |
| 5.3. Implikasi Manajerial | 81 |
| 5.4. Keterbatasan Penelitian..... | 83 |
| 5.5. Agenda Penelitian Mendatang | 83 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | 85 |
| | |
| LAMPIRAN..... | 92 |