

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Surat Pernyataan Keaslian Tesis	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Persembahan	iv
Abstract	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	13
1.3 Pertanyaan Penelitian	13
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	14
1.4.1 Tujuan Penelitian	14
1.4.2 Kegunaan Penelitian	14
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN TEORETIS	16
2.1 Telaah Pustaka	15
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	15
2.1.2 Persepsi Harga	20

2.1.3	Citra	23
2.1.4	Kualitas Layanan	25
2.1.5	Minat Mereferensikan	29
2.2	Hubungan Antar Variabel	32
2.2.1	Hubungan Persepsi Harga dengan Kepuasan Pelanggan.....	32
2.2.2	Hubungan Citra dengan Kepuasan Pelanggan.....	34
2.2.3	Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	35
2.2.4	Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Minat Mereferensikan.....	36
2.3	Identifikasi Kebijakan Perusahaan	38
2.3.1	Identifikasi Persepsi Harga	38
2.3.2	Identifikasi Citra	39
2.3.3	Identifikasi Kualitas Layanan	40
2.3.4	Identifikasi Kepuasan Pelanggan	41
2.3.5	Identifikasi Minat Mereferensikan	42
2.4	Penelitian Terdahulu dan Kerangka Pemikiran Teoretis	42
2.4.1	Penelitian Terdahulu.....	42
2.4.2	Kerangka Pemikiran Teoretis.....	45
2.5	Hipotesis dan Definisi Operasional Variabel	45
2.5.1	Hipotesis	45
2.5.2	Definisi Operasional Variabel	46
2.6	Uji <i>Logical Connection</i> Variabel Indikator	47

BAB III METODE PENELITIAN	58
3.1 Sumber Data	58
3.2 Populasi dan Sampling	58
3.2.1 Populasi	58
3.2.2 Sampling	59
3.3 Metode Pengumpulan Data	59
3.4 Teknik Analisis	60
3.4.1 Metode Pengujian Instrumen	60
3.4.2 Uji Penyimpangan Asumsi Klasik	61
3.4.3 Analisis Deskriptif	62
3.4.4 Analisis Regresi Dua Tahap	62
BAB IV ANALISIS DATA	64
4.1 Gambaran Umum Responden	64
4.2 Analisis Deskriptif	67
4.3 Pengujian Instrumen	69
4.3.1 Uji Reliabilitas	69
4.3.2 Uji Validitas	70
4.4 Pengujian Asumsi Klasik	71
4.4.1 Uji Asumsi Klasik Model 1	71
4.4.2 Uji Asumsi Klasik Model 2	74
4.5 Analisis Regresi	76
4.5.1 Analisis Regresi Model 1	76

4.5.2	Analisis Regresi Model 2	78
4.6	Pengujian Hipotesis	80
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN		83
5.1	Kesimpulan	83
5.1.1	Kesimpulan Hipotesis	83
5.1.2	Kesimpulan Masalah Penelitian	84
5.2	Implikasi Teoretis	85
5.3	Implikasi Manajerial	86
5.4	Keterbatasan Penelitian	88
5.5	Agenda Penelitian Mendatang	89
Daftar Referensi		90
Kuesioner		97
Lampiran - Lampiran		103

FEB UNDIP