

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Pernyataan	ii
Pengesahan Tesis	iii
Halaman Motto dan Persembahan	iv
Abstract	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian	11
 BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN	
2.1 Telaah Pustaka	12
2.1.1 <i>Word of Mouth</i> (WOM) Positif	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan	15
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	20
2.1.4 Komitmen Pelanggan	23
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.2.1 Penelitian Brown dkk (2005)	27
2.2.2 Penelitian Valenzuela (2005)	28
2.2.3 Penelitian Erida (2009)	29
2.2.4 Penelitian Suprihatin Ali (2009)	30
2.2.5 Penelitian Giantari dkk (2008)	31

2.2.6	Penelitian Jasfar (2002).....	32
2.3	Pengembangan Model Penelitian	33
2.3.1	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	33
2.3.2	Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dengan <i>Word of Mouth</i> Positif	35
2.3.3	Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dengan Komitmen Pelanggan	36
2.3.4	Hubungan Antara Komitmen Pelanggan dengan <i>Word of Mouth</i> Positif.....	38
2.4	Kerangka Pemikiran	38
2.5	Dimensionalisasi Variabel	39
2.5.1	Dimensionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	40
2.5.2	Dimensionalisasi Variabel Kepuasan Mahasiswa ..	41
2.5.3	Dimensionalisasi Variabel Komitmen Mahasiswa.	41
2.5.4	Dimensionalisasi Variabel <i>Word of Mouth</i> Positif	42
2.6	Identifikasi Kebijakan Universitas	43

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	50
3.2	Populasi Sasaran	51
3.3	Sampel	51
3.3.1	Jumlah Sampel.....	51
3.3.2	Teknik Penarikan Sampel.....	52
3.4	Jenis dan Sumber Data	52
3.5	Metode Pengumpulan Data	54
3.6	Teknik Analisis	54
3.6.1	Analisis Kualitatif.....	55
3.6.2	Analisis Deskriptif.....	55
3.6.3	Analisis Inferensial	56

BAB IV ANALISIS DATA

4.1	Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	66
4.1.1	Responden Menurut Jenis Kelamin.....	66
4.1.2	Responden Menurut Usia.....	67
4.1.3	Responden Menurut Semester.....	67
4.1.4	Respondn Menurut Kota Asal.....	68
4.1.5	Responden Menurut Pekerjaan Orang Tua	68
4.1.6	Responden Menurut Penanggung Biaya Kuliah	69
4.1.7	Responden Menurut Pendidikan Orang Tua	70
4.2	Analisis Deskriptif Jawaban Responden	70
4.2.1	Variabel Kualitas Pelayanan	71
4.2.1.1	Bukti Fisik.....	72
4.2.1.2	Kehandalan	74
4.2.1.3	Daya Tanggap	76
4.2.1.4	Empati.....	77
4.2.1.5	Jaminan.....	78
4.2.2	Variabel Kepuasan Mahasiswa	80
4.2.3	Variabel Komitmen Mahasiswa	81
4.2.4	Variabel WOM Positif.....	83
4.3	Konfirmatori Analisis	83
4.3.1	Konfirmatori Variabel Eksogen (Kualitas Pelayanan).....	86
4.3.2	Konfirmatori Variabel Endogen (Kepuasan Mahasiswa, Komitmen Mahasiswa, dan WOM Positif).....	89
4.4	Analisis Full Model	92
4.4.1	Uji Kesesuaian Model- <i>Goodness Of Fit Test</i>	95
4.4.2	Uji Kausalitas	99
4.5	Pengujian Hipotesis	99
4.5.1	Pengujian Hipotesis Pertama.....	100
4.5.2	Pengujian Hipotesis Kedua	100

4.5.3	Pengujian Hipotesis Ketiga	100
4.5.4	Pengujian Hipotesis Keempat	101

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1	Ringkasan Penelitian	102
5.2	Kesimpulan Hipotesis	103
5.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	103
5.2.2.	Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap WOM Positif.....	104
5.2.3	Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Komitmen Mahasiswa	105
5.2.4	Pengaruh Komitmen Mahasiswa Terhadap WOM Positif	106
5.3	Kesimpulan Masalah Penelitian	107
5.4	Implikasi Teoritis	111
5.5	Implikasi Manajerial	113
5.6	Keterbatasan Penelitian dan Agenda Penelitian Mendatang	119
5.6.1	Keterbatasan Penelitian.....	128
5.6.2	Agenda Penelitian Mendatang.....	128

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN