

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	viii
ABSTRACT.....	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	13
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	15
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	15
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	16
1.4 Sistematika Penulisan.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Landasan Teori.....	20
2.1.1 Intention To Stay	24
2.1.1.1 Pengertian Intention To Stay	24
2.1.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Intention To Stay	25
2.1.1.3 Indikator Intention To Stay	26
2.1.2 Elektronik Word of Mouth	27
2.1.2.1 Pengertian E-WOM	27

2.1.2.2 Perbedaan eWom dengan tWOM	28
2.1.2.3 Indikator eWOM	30
2.1.2.4 Tipologi eWom Negatif dan Positif	30
2.1.3. Person Organization Fit.....	31
2.1.3.1 Pengertian Person Organization Fit	31
2.1.3.2 Indikator Person Organization Fit.....	32
2.1.4 Kepuasan Kerja (Job Satisfaction).....	33
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja	33
2.1.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	34
2.1.4.3 Indikator Kepuasan Kerja	35
2.1.4.4 Dampak Kepuasan Kerja	36
2.2 Penelitian Terdahulu.....	37
2.3 Hubungan Antar Variabel	43
2.3.1 Pengaruh P-O Fit Terhadap Intention to Stay.....	43
2.3.2 Pengaruh P-O Fit Terhadap EWOM.....	45
2.3.3 Pengaruh Job Satisfaction terhadap Intention to Stay	46
2.3.4 Pengaruh Job Satisfaction terhadap EWOM	47
2.3.5 Pengaruh P-O Fit Terhadap Job Satisfaction.....	48
2.4 Kerangka Pemikiran	48
2.5 Hipotesis	49
BAB III METODE PENELITIAN.....	51
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	51
3.1.1 Variabel Penelitian.....	51
3.1.2 Definisi Operasional	52
3.2 Populasi dan Sampel.....	58
3.2.1 Populasi.....	58
3.2.2 Sampel	59
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	60
3.3.1 Jenis Data.....	60

3.3.2 Sumber Data.....	60
3.4 Metode Pengumpulan Data	61
3.4.1 Kuesioner	61
3.4.2 Wawancara.....	62
3.4.3 Studi Pustaka	63
3.5 Tahap Analisis Data.....	63
3.5.1 Analisis Kuantitatif	64
3.5.2 Analisis Angka Indeks	65
3.6 Metode Analisis	66
3.6.1 Model Spesifikasi dengan Smart PLS	67
3.6.2 Tahap Evaluasi Model	68
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	71
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	71
4.1.1. Profil Perusahaan.....	71
4.1.2 Sejarah Perusahaan	72
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	73
4.1.4 Logo Perusahaan.....	74
4.1.5 Struktur Organisasi	75
4.2 Gambaran Umum Responden.....	77
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	78
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tk Pendidikan.....	79
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	80
4.3 Analisis Angka Indeks	81
4.3.1 Analisis Angka Indeks Variabel P-O fit	82
4.3.2 Analisis Angka Indeks Variabel Intention to Stay	83
4.3.3 Analisis Angka Indeks Variabel EWOM.....	85
4.3.4 Analisis Angka Indeks Variabel Job Satisfaction	86
4.4 Analisis Data	88

4.4.1 Analisis Outer Model.....	88
4.4.2 Analisis Inner Model.....	96
4.4.3 Uji Intervening	99
4.4.4 Interpretasi Hasil.....	100
BAB V PENUTUP.....	110
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	111
5.3 Saran.....	115
5.3.1 Bagi Perusahaan	115
5.3.2 Bagi Penelitian Mendatang.....	117
DAFTAR PUSTAKA.....	119

