

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar .....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan .....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Halaman Motto .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata pengantar.....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran .....	xvi
Abstrak.....	xix
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian .....	10
G. Penegasan Istilah.....	11
H. Sistematika Pembahasan .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>15</b>
A. Kerangka Teori .....	15
1. <i>Service Quality</i> .....	15
a. Pengertian <i>Service Quality</i> .....	15
b. Dimensi <i>Service Quality</i> .....	20
c. <i>Service Quality</i> dalam Islam .....	22
2. <i>Word of Mouth (WOM)</i> .....	28
3. <i>Customer Satisfaction</i> .....	32
a. Pengertian <i>Customer Satisfaction</i> .....	32
b. Faktor Penentuan <i>Customer Satisfaction</i> .....	34
c. Atribut Pembentuk <i>Customer Satisfaction</i> .....	35
d. Tehnik Pengukuran <i>Customer Satisfaction</i> .....	36
e. Dimensi <i>Customer Satisfaction</i> .....	37
B. Kajian Penelitian Yang Relevan .....	37
C. Kerangka Konseptual .....	40
D. Hipotesis Penelitian .....	41

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	43
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	43
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran .....	45
1. Sumber Data.....	45
2. Variabel .....	46
3. Skala Pengukuran.....	47
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	48
1. Teknik Pengumpulan data.....	48
2. Instrument Penelitian .....	48
E. Teknik Analisis Data.....	49
1. Analisis Instrumen Penelitian .....	49
2. Uji Normalitas .....	49
3. Uji linearitas .....	52
4. Analisis Data Penelitian .....	53
a. Uji Asumsi Klasik.....	53
1) Uji Multikolonieritas.....	54
2) Uji Heterokedastisitas .....	54
3) Uji Autokorelasi.....	55
b. Pengujian Hipotesis .....	56
1) Koefisien Determinasi .....	56
2) Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	57
3) Uji Signifikan Parameter Individu (Uji Statistik t).....	57
c. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	58
1) Analisis Substruktural I.....	59
2) Analisis Substruktural II .....	60
d. Prosedur Analisis Variabel Mediasi Intervening (Versi Baron dan Kenny).....	63
e. Perhitungan Pengaruh .....	65
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	 <b>66</b>
A. Deskripsi Data .....	66
1. Karakteristik Responden .....	66
2. Deskripsi Data Penelitian .....	70
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	103
a. Uji Validitas .....	103
b. Uji Reliabilitas .....	106
4. Hasil Analisis Data.....	108
a. Uji Normalitas .....	108
b. Uji Linearitas .....	111
c. Uji Asumsi klasik .....	112
1) Uji Multikolinearitas .....	112
2) Uji Heteroskedastisitas .....	113
3) Uji Autokorelasi .....	115
B. Pengujian Regresi dan Uji Hipotesis .....	116

1. Analisis Substruktural .....	116
a. Analisis Substruktural I.....	116
b. Analisis Substruktural II .....	118
2. Pengujian Variabel Intervening.....	122
3. Perhitungan Pengaruh.....	124
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>126</b>
A. Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction .....	126
B. Pengaruh Service Quality Terhadap Word Of Mouth .....	127
C. Pengaruh Customer Satisfaction Terhadap Word Of Mouth.....	129
D. Pengaruh Tidak Langsung antara Service Quality Terhadap Word Of Mouth Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening .....	130
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>132</b>
A. Kesimpulan .....	132
B. Saran .....	135

## DAFTAR RUJUKAN

## LAMPIRAN-LAMPIRAN