

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Pembatasan Masalah	8
1.5 Manfaat penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 <i>Word of Mouth</i> (WOM)	11
2.1.1 Dimensi <i>Word of Mouth</i>	12
2.1.2 Indikator <i>Word of Mouth</i>	14
2.2 <i>Trust</i>	14
2.2.1 Indikator <i>Trust</i>	15
2.3 <i>Service quality</i> (Kualitas Pelayanan).....	17
2.3.1 Dimensi <i>Service Quality</i>	18
2.4 <i>Perceived value</i>	20
2.4.1 Indikator <i>Perceived Value</i>	21
2.5 <i>Literature Review</i>	22
2.6 Kerangka Konseptual	29
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Penelitian Pendahuluan	31
3.2 Perumusan Masalah.....	31
3.3 Tujuan Penelitian	32
3.4 Tinjauan Pustaka.....	32
3.5 DKDO (Definisi Konseptual, Definisi Operasional)	33
3.6 Pengumpulan Data	35
3.6.1 Pembuatan Kuesioner	36
3.6.2 Skala Pengukuran	36
3.7 Populasi dan Sampel	37

3.8 Pengolahan Data.....	38
3.8.1 Pengujian Model Penelitian (<i>Outer Model</i>).....	38
3.8.2 Metode Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	39
3.9 Kesimpulan dan Saran.....	39
3.10 Diagram Alir.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Pengujian Kuesioner Pre-test.....	41
4.2 Analisis Deskriptif.....	44
4.2.1 Analisis Deskriptif Responden Penelitian.....	45
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	47
4.3 Pengujian Model Penelitian (<i>Outer Model</i>).....	58
4.3.1 <i>Outer Loading</i>	58
4.3.2 <i>Construct Reliability and Validity</i>	61
4.3.3 Validitas Diskriminan.....	62
4.3.4 <i>Collinearity Statistic (VIF)</i>	65
4.4 Pengujian <i>Inner Model</i>	66
4.4.1 Analisis Koefisien Determinansi (R^2).....	66
4.4.2 Pengujian Hipotesis (<i>Path Analysis</i>).....	67
4.4 Diskusi dan Pembahasan.....	73
4.4.1 Pengaruh <i>Service quality</i> Terhadap <i>Trust</i>	73
4.4.2 Pengaruh <i>Perceived value</i> Terhadap <i>Trust</i>	74
4.4.3 Pengaruh <i>Service quality</i> Terhadap WOM.....	75
4.4.4 Pengaruh <i>Perceived value</i> Terhadap WOM.....	76
4.4.5 Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap WOM.....	77
4.4.6 Pengaruh <i>Service quality</i> Terhadap WOM Yang Dimediasi Oleh <i>Trust</i>	78
4.4.7 Pengaruh <i>Perceived value</i> Terhadap WOM Yang Dimediasi Oleh <i>Trust</i>	79
4.5 Implikasi Manajerial.....	80
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	83
5.3 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Mahasiswa Terdaftar	2
Gambar 2.1 <i>Theoretical Framework</i>	29
Gambar 3.1 Diagram Alir Tahapan Penelitian	40
Gambar 4.1 Hasil Uji Hipotesis	67



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa UPH	3
Tabel 1.2 <i>Net Promoter Score</i> Teknik Industri Pada Teman dan Kerabat	6
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operational	34
Tabel 4.1 Hasil <i>Outer loading Pre-test</i>	42
Tabel 4.2 Penjelasan <i>Cronbach's Alpha</i> dan AVE	43
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Angkatan.....	45
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Fakultas Perkuliahan.....	46
Tabel 4.6 Hasil Analisis Variabel <i>Service Quality</i>	48
Tabel 4.7 Frekuensi jawaban Variabel <i>Service Quality (X1)</i>	48
Tabel 4.8 Hasil Analisis Variabel <i>Perceived Value (X2)</i>	52
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Value (X2)</i>	52
Tabel 4.10 Hasil Analisis Variabel <i>Trust (M1)</i>	54
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Trust (M1)</i>	54
Tabel 4.12 Hasil Analisis Variabel <i>Word of Mouth (Y1)</i>	56
Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban <i>Word of Mouth (Y1)</i>	57
Tabel 4.14 Hasil <i>Outer Loading</i> Pengolahan Kuesioner	59
Tabel 4.15 Hasil dari <i>Construct Reliability and Validity</i>	61
Tabel 4.16 Hasil Validitas Diskriminan <i>Cross Loading</i>	63
Tabel 4.17 Hasil Validitas Diskriminan HTMT.....	64
Tabel 4.18 <i>Collinearity Statistic</i>	65
Tabel 4.19 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	66
Tabel 4.20 Koefisien beta, <i>T statistic and P Values (Direct Effect)</i>	69
Tabel 4.21 Koefisien beta, <i>T statistic and P value (Indirect Effect)</i>	71

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Kuesioner Penelitian.....	A-1
LAMPIRAN B Jawaban Responden.....	B-1
LAMPIRAN C Hasil Pengujian Data.....	C-1

