

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PUBLIKASI	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Pertanyaan Penelitian	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	11
BAB II	12

KAJIAN PUSTAKA	12
2.1. Teori Pendukung.....	12
2.2. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	17
2.3. Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	24
2.4. Perumusan Hipotesis Penelitian	29
BAB III.....	31
METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian	31
3.2. Desain Penelitian.....	31
3.3. Populasi dan Sampel.....	32
3.4. Pengembangan Instrumen	33
3.5. Teknik Pengumpulan Data	40
3.6. Teknik Analisis Data.....	41
3.7. Model SEM.....	49
BAB IV	50
HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1. Deskripsi Data	50
4.2. Analisis Deskriptif.....	52
4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	60

<i>4.4. Confirmatory Factor Analysis</i>	62
<i>4.5. Full Model SEM</i>	68
4.6. Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	69
4.7. Uji Hipotesis	70
BAB V	76
PENUTUP	76
5.1. Kesimpulan	76
5.2. Implikasi	77
5.3. Keterbatasan Penelitian	79
5.4. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	89

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Hal
Gambar 1.1	24 Ruas Tol Trans Sumatra	3
Gambar 1.2	Keluhan pengguna Tol Bakauheni-Palembang	7
Gambar 2.1	Model Penelitian	31
Gambar 3.1	Model SEM diolah dengan Lisrel	51
Gambar 4.1	Model <i>First Order Construct Service Quality</i>	65
Gambar 4.2	Model <i>First Order Construct E-WOM</i>	66
Gambar 4.3	Model <i>First Order Construct Perceived Value</i>	68
Gambar 4.4	Model <i>First Order Construct Customer Satisfaction</i>	69
Gambar 4.5	<i>Full Model SEM</i>	70
Gambar 4.6	<i>T-Values SEM</i>	71

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Hal
Tabel 1.1	Ruas Jalan Tol Trans Sumatra yang Sudah Beroperasi	4
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1	Operasional Variabel	36
Tabel 3.2	Skala <i>Likert</i>	42
Tabel 3.3	<i>Goodness of Fit Indices</i>	49
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan Per Bulan	54
Tabel 4.5	Nilai Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i> (X1)	54
Tabel 4.6	Nilai Analisis Deskriptif Variabel EWOM (X2)	57
Tabel 4.7	Nilai Analisis Deskriptif Variabel <i>Perceived Value</i> (X3)	58
Tabel 4.8	Nilai Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (Y)	60
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas	62
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.11	<i>First Order Construct</i> Variabel <i>Service Quality</i>	64
Tabel 4.12	<i>First Order Construct</i> Variabel E-WOM	66
Tabel 4.13	<i>First Order Construct</i> Variabel <i>Perceived Value</i>	67
Tabel 4.14	<i>First Order Construct</i> Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	69
Tabel 4.15	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	71
Tabel 4.16	Model Persamaan Struktural	73

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Hal
Lampiran 1	Poster Kuesioner	89
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian	90
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas	98
Lampiran 4	Hasil Uji Reliabilitas	99