

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN ..	i
KATA PENGANTAR ..	ii
ABSTRAK ..	iv
ABSTRACT ..	v
DAFTAR ISI ..	vi
DAFTAR GAMBAR ..	x
DAFTAR TABEL ..	xi
DAFTAR LAMPIRAN ..	xii
BAB I PENDAHULUAN ..	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian ..	1
1.1.1 Jenis Usaha, Nama Perusahaan dan Lokasi Perusahaan ..	1
1.1.2 Logo Perusahaan ..	2
1.1.3 Visi dan Misi ..	2
1.1.4 Skala Usaha, Perkembangan Usaha dan Strategi Secara Umum ..	3
1.1.5 Produk dan Layanan ..	4
1.1.6 Pengelolaan Sumber Daya dan Struktur Organisasi ..	5
1.2 Latar Belakang Masalah ..	7
1.3 Rumusan Masalah ..	15
1.4 Tujuan Penelitian ..	15
1.5 Kegunaan Penelitian ..	15
1.5.1 Kegunaan Teoritis ..	15
1.5.2 Kegunaan Praktis ..	15
1.6 Sistematika Penulisan ..	16

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	17
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	17
2.1.1 Konsep	17
2.1.2 Strategi Pemasaran.....	18
2.1.3 Komunikasi Pemasaran.....	19
2.1.4 <i>Word of Mouth</i>	20
2.1.5 Perilaku Konsumen	21
2.1.6 Proses Keputusan Pembelian	25
2.1.7 Keputusan Pembelian.....	27
2.1.8 Dimensi Keputusan Pembelian	28
2.1.9 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian	29
2.1.10 Penelitian Terdahulu	30
2.2. Kerangka Pemikiran.....	45
2.3 Hipotesis Penelitian.....	49
2.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	49
BAB III METODE PENELITIAN.....	50
3.1 Jenis Penelitian.....	50
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	50
3.2.1 Variabel Operasional.....	50
3.2.2 Skala Pengukuran.....	53
3.2.3 Tahapan Penelitian	54
3.3 Populasi dan Sampel	54
3.3.1 Populasi.....	54
3.3.2 Sampel.....	55
3.4 Pengumpulan Data	56

3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	57
3.5.1 Uji Validitas	57
3.5.2 Uji Reliabilitas	58
3.6 <i>Method of Succesive Interval (MSI)</i>	59
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	60
3.8 Teknik Analisis Data.....	61
3.8.1 Analisis Deskriptif	61
3.8.2 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	63
3.8.3 Pengujian Hipotesis	63
3.8.4 Koefisien Determinasi.....	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	66
4.1 Pengumpulan Data	66
4.2 Karakteristik Responden	66
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	67
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	68
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	69
4.3 Hasil Peneiltian	70
4.3.1 Analisis Deskriptif	70
4.3.2 Transformasi Data (<i>MSI</i>)	83
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	85
4.3.4 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	88
4.3.5 Uji Hipotesis	89
4.3.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	91
4.4 Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan	92

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran.....	99
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	99
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	