

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil CV Azad Tasikmalaya	1
1.1.2 Logo CV Azad Tasikmalaya.....	2
1.1.3 Struktur Organisasi CV Azad Tasikmalaya	2
1.1.4 Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	9
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.2 Perilaku Konsumen	9
2.1.3 <i>Word of Mouth</i>	10
2.1.4 <i>Customer Engagement</i>	11
2.1.5 <i>Customer Trust</i>	11
2.1.6 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Kerangka Pemikiran.....	17
2.3 Hipotesis Penelitian.....	18

BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Oprasionalisasi Variabel	19
3.3 Skala Pengukur	21
3.4 Tahapan Penelitian	22
3.5 Populasi dan Sampel	23
3.5.1 Populasi.....	23
3.5.2 Sampel.....	24
3.6 Pengumpulan Data dan Sumber Data	24
3.7 Uji Validasi dan Uji Reliabilitas	25
3.8 Teknik Analisis Data.....	25
3.8.1 Analisis Deskriptif	25
3.8.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	27
3.9 <i>Method of Succesive Interval (MSI)</i>	27
3.10 Uji Asumsi Klasik.....	28
3.10.1 Uji Normalitas	28
3.10.2 Uji Multikolinearitas	28
3.10.3 Uji Heteroskedastisitas.....	29
3.11 Koefisien Determinasi.....	30
3.12 Pengujian Hipotesis.....	30
3.12.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji – F)	30
3.12.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji – t)	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Karakteristik Responden	33
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	34
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	35
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	36
4.2 Analisis Deskriptif	37
4.2.1 Analisis Deskriptif <i>Word of Mouth</i> (X1)	37
4.2.2 Analisis Deskriptif <i>Customer Engagement</i> (X2)	40

4.2.3	Analisis Deskriptif <i>Customer Trust</i> (Y).....	42
4.3	Analisis Data	44
4.3.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	44
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	46
4.3.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
4.3.4	Koefisien Determinasi.....	50
4.4	Pengujian Hipotesis.....	51
4.4.1	Secara Simultan (Uji F).....	51
4.4.2	Secara Parsial (Uji t)	52
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	54
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1	Simpulan	57
5.2	Saran.....	57
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan	57
5.2.2	Saran Bagi peneliti Selanjutnya	58
	DAFTAR PUSTAKA	59
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	63