

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2. Latar Belakang.....	2
1.3. Rumusan Masalah.....	16
1.4. Tujuan Penelitian.....	17
1.5. Manfaat Penelitian.....	17
1.6. Sistematika Penulisan	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1. Landasan Teori	19
2.1.1. Pengertian Pemasaran	19
2.1.2. Perilaku Konsumen	20
2.1.3. Pengertian Kualitas Produk.....	20
2.1.4. Dimensi Kualitas Produk.....	22
2.1.5. Indikator Kualitas Produk	23
2.1.6. <i>Electronic Word Of Mouth</i>	23
2.1.7. Dimensi <i>Electronic Word Of Mouth</i>	24
2.1.8. Keputusan Pembelian	25
2.1.9. Dimensi Keputusan Pembelian.....	26
2.1.10. Indikator Keputusan Pembelian	27
2.2. Hubungan Antar Variabel.....	27
2.2.1. Hubungan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	27

2.2.2.	Hubungan <i>Electronic Word of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	28
2.2.3.	Hubungan Kualitas Produk dan <i>Electronic Word of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian	29
2.3.	Penelitian Terdahulu	30
2.4.	Kerangka Pemikiran	41
2.5.	Hipotesis Penelitian	45
2.6.	Ruang Lingkup Penelitian	45
2.6.1.	Variabel dan Sub Variabel	45
2.6.2.	Lokasi dan Objek Penelitian	46
BAB III METODE PENELITIAN.....		47
3.1	Jenis Penelitian	47
3.2	Operasional Variabel	48
3.3	Tahapan Penelitian	52
3.4	Populasi dan Sampel.....	53
3.4.1	Populasi.....	53
3.4.2	Sampel	53
3.5	Teknik Pengumpulan Data	54
3.5.1	Data Primer	55
3.5.2	Data Sekunder.....	55
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
3.6.1	Uji Validitas	55
3.6.2	Uji Reliabilitas	58
3.7	Teknik Analisis Data	59
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	59
3.7.2	Uji Asumsi Klasik	61
3.7.3	Uji Normalitas.....	61
3.7.4	Uji Multikolinearitas	61
3.7.5	Uji Heteroskedasitas	62
3.7.6	Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
3.8	Pengujian Hipotesis	62
3.8.1	Uji Hipotesis Simultan (Uji F).....	62
3.8.2	Uji Hipotesis Parsial (Uji T)	63
3.8.3	Uji Koefisien Determinasi.....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		65

4.1.	Pengumpulan Data.....	65
4.2.	Karakter Responden	65
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
4.2.3	Karakter Responden Berdasarkan Domisili.....	67
4.2.4	Karakter Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	68
4.3.	Hasil Penelitian.....	68
4.4.	Analisis Deskriptif.....	68
4.5.	Uji Asumsi Klasik	85
4.5.1	Uji Normalitas.....	85
4.5.2	Uji Multikolineritas.....	86
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	87
4.5.4	Uji Regresi Linear Berganda	88
4.5.5	Uji Hipotesis Simultan (Uji F).....	89
4.5.6	Uji Parsial (Uji T).....	90
4.5.7	Koefisien Determinasi	91
4.6.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	92
4.6.1	Variabel Kualitas Produk (X)	92
4.6.2	Variabel <i>Electronic Word Of Mouth</i> (X2)	93
4.6.3	Variabel Keputusan Pembelian (Y)	93
4.6.4	Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan <i>Electronic Word Of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian Secara Simultan.....	94
4.6.5	Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan <i>Electronic Word Of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian Secara Parsial.....	95
BAB V KESIMPULAN & SARAN		96
5.1.	Kesimpulan.....	96
5.2.	Saran	97
5.2.1.	Saran Bagi Perusahaan	97
5.2.2.	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	98
DAFTAR PUSTAKA		99
LAMPIRAN.....		105