

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	13
1.3.1 Tujuan Penelitian	13
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	14
1.4 Sistematika Penulisan	14
BAB II TELAAH PUSTAKA	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 Keputusan Pembelian.....	16
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.3 Persepsi Harga.....	24

	2.1.4	Kualitas Produk	27
	2.1.5	<i>Word of Mouth</i>	30
	2.2	Penelitian Terdahulu	34
	2.3	Kerangka Pemikiran Teoritis	36
	2.4	Hipotesis.....	37
BAB III		METODE PENELITIAN.....	38
	3.1.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	38
	3.1.1	Variabel Penelitian	38
	3.1.2	Definisi Operasional.....	39
	3.2.	Populasi dan Penentuan Sampel.....	40
	3.2.1	Populasi	40
	3.2.2	Sampel.....	40
	3.2.3	Penentuan Sampel	41
	3.3.	Jenis Data dan Sumber Data	42
	3.4.	Metode Pengumpulan Data	42
	3.5.	Metode Analisis Data.....	43
BAB IV		HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
	4.1.	Deskripsi Responden.....	52
	4.1.1.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
	4.1.2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	53
	4.1.3.	Deskripsi Responden berdasarkan Pendidikan	53
	4.1.4.	Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan.....	54
	4.2.	Hasil Penelitian	54

	4.2.1.Deskripsi Variabel Penelitian.....	54
	4.2.2.Uji Validitas dan Reliabilitas	65
	4.2.3.Uji Asumsi Klasik.....	66
	4.2.4.Analisis Regresi Linear Berganda.....	69
	4.2.5.Uji Model	70
	4.2.6.Pengujian Hipotesis.....	71
	4.2.7.Koefisien Determinan	72
	4.3 Pembahasan.....	73
BAB V	PENUTUP.....	78
	5.1. Kesimpulan	78
	5.2. Saran.....	80
	5.3. Keterbatasan Penelitian.....	82
	DAFTAR PUSTAKA	84
	LAMPIRAN.....	89