

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	12
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	12
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	13
1.4 Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Pemasaran Jasa.....	15
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	17
2.1.3 Komunikasi <i>Word of Mouth</i>	20
2.1.4 <i>Wom Velence Positive</i>	26
2.1.5 Emosi Konsumen	28
2.1.6 <i>Wom Content</i>	35
2.2 Penelitian Terdahulu.....	39
2.3 Kerangka Pemikiran	41
2.4 Hipotesis.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	43
3.1.1 Variabel Penelitian.....	43
3.1.2 Definisi operasional variabel.....	44

3.2	Penentuan Populasi dan Sempel.....	47
	3.2.1 Populasi.....	47
	3.2.2 Jenis dan Sumber data.....	49
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	50
	3.3.1 Kuesioner (Angket).....	50
	3.3.2 Studi Pustaka.....	50
3.4	Metode Analisis Data.....	51
	3.4.1 Analisis Kuantitatif.....	51
	3.4.2 Uji Kualitas Data.....	52
	3.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	53
	3.4.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
	3.4.5 Uji Goodness Fit.....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		60
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	60
4.2	Gambaran Umum Responden.....	64
	4.2.1 Usia Responden.....	64
	4.2.2 Pendidikan Responden.....	65
4.3	Analisis Indeks Jawaban Responden	65
	4.3.1 Variabel <i>Wom Valence Positive</i>	67
	4.3.2 Variabel <i>Positive Emotion</i>	70
	4.3.3 Variabel <i>Negative Emotion</i>	72
	4.3.4 Variabel <i>Wom Content</i>	75
	4.3.5 Variabel Aktivitas Komunikasi <i>NWOM</i>	78
4.4	Analisis Kuantitatif.....	81
	4.4.1 Uji Validitas.....	81
	4.4.2 Uji Reliabilitas.....	83
	4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	84
	4.4.4 Goodness of fit.....	87
	4.4.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	88
	4.4.6 Pengujian Hipotesis.....	90
4.5	Pembahasan.....	93
BAB V PENUTUP		96
5.1	Simpulan	96
5.2	Keterbatasan Penelitian	99
5.3	Saran.....	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN