

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Word of Mouth.....	14
2.1.2 Segmentasi Pasar.....	18
2.1.3 Usia.....	24
2.1.4 Gender.....	25
2.1.5 Jenis Pekerjaan.....	26

	2.1.6	Lama Kursus.....	27
	2.2	Penelitian Terdahulu.....	28
	2.3	Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III		METODE PENELITIAN	
	3.1	Definisi Operasional Variabel.....	31
	3.2	Populasi dan Sampel.....	30
	3.3	Jenis dan Sumber Data.....	32
	3.4	Metode Pengumpulan Data.....	34
	3.5	Teknik Analisis.....	35
	3.5.1	Uji Validitas.....	35
	3.5.2	Uji Reliabilitas.....	36
	3.5.3	Uji Normalitas.....	36
	3.5.4	Uji Hipotesis.....	37
BAB IV		HASIL DAN PEMBAHASAN	
	4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	43
	4.1.1	Deskripsi Perusahaan.....	43
	4.1.2	Deskripsi Responden.....	39
	4.1.2.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
	4.1.2.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	45
	4.1.2.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
	4.1.2.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Program Kursus.....	46
	4.1.2.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Mengikuti Kursus.....	47

4.2	Hasil Penelitian.....	48
4.2.1	Uji Kuesioner.....	48
4.2.1.1	Uji Validitas.....	48
4.2.1.2	Uji Reliabilitas.....	49
4.2.2	Deskripsi Variabel Penelitian.....	50
4.2.2.1	Word of Mouth.....	50
4.2.3	Uji Asumsi.....	54
4.2.3.1	Uji Normalitas.....	54
4.2.3.2	Homogenitas.....	55
4.2.4	Pengujian Hipotesis.....	56
4.2.4.1	Perbedaan Word of Mouth Berdasarkan Usia.....	56
4.2.4.2	Perbedaan Word of Mouth Berdasarkan Gender.....	57
4.2.4.3	Perbedaan Word of Mouth Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	59
4.2.4.4	Perbedaan Word of Mouth Berdasarkan Lama Kursus.....	60
4.3	Pembahasan.....	61
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Keterbatasan.....	67
5.3	Saran.....	68
5.3.1	Saran untuk Perusahaan.....	68
5.3.2	Saran untuk Penelitian Yang Akan Datang.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....		74
LAMPIRAN.....		77