

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Kegunaan	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Word of Mouth	9
2.1.2 Kepuasan Konsumen	12
2.1.3 Kualitas Produk.....	18
2.1.4 Citra Merek.....	22
2.2 Hipotesis	26
2.2.1 Hubungan Antara Kualitas Produk Dengan Kepuasan	26
2.2.2 Hubungan Antara Citra Merek Dengan Kepuasan	27
2.2.3 Hubungan Antara Kualitas Produk Dengan WOM	28
2.2.4 Hubungan Antara Citra Merek Dengan WOM	29
2.2.5 Hubungan Antara Kepuasan Dengan WOM	30
2.3 Penelitian Terdahulu	31
2.4 Kerangka Pemikiran	34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	35
3.1.1 Variabel Penelitian	35
3.1.2 Definisi Operasional	36
3.2 Penentuan sampel	37

3.2.1 Populasi & sampel	37
3.2.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	39
3.4 Metode Pengumpulan data	39
3.5 Analisis Data	40
3.5.1 Analisis Diskriptif.....	40
3.5.2 Analisis Kuantitatif	41
3.5.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	42
3.5.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	43
3.5.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda	45
3.5.2.4 Uji Kelayakan Model	46
3.5.2.5 Uji Hipotesis.....	46
3.5.2.6 Koefisien Determinasi (R^2).....	46
3.5.2.7 Uji Sobel	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	49
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	49
4.2 Gambaran Umum Responden	52
4.2.1 Kuesioner Responden.....	52
4.2.2 Analisis Tabulasi Silang Usia dan Jenis Kelamin.....	52
4.2.3 Analisis Tabulasi Silang Pendidikan dan Jenis Kelamin.....	56
4.3 Analisis Diskriptif Variabel	61
4.3.1 Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Produk	61
4.3.2 Analisis Deskripsi Variabel Citra Merek.....	63
4.3.3 Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen.....	65
4.3.4 Analisis Deskripsi Variabel Word of Mouth	66
4.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	68
4.4.1 Hasil Uji Validitas	68
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	71
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	71
4.5.1 Hasil Uji Normalitas.....	72
4.5.2 Hasil Uji Multikolonieritas	75
4.5.3 Hasil Uji Heteroskedastitas	76
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	79
4.7 Uji Hipotesis	81
4.7.1 Hasil Uji Signifikansi Simultan (uji F)	81
4.7.2 Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (uji t)	83
4.8 Koefisien Determinasi R ²	86
4.9 Uji Sobel.....	88

4.10 Hasil Analisis Regresi.....	92
4.11 Pembahasan	94
4.12 Pengaruh Mediasi.....	98

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Keterbatasan	105
5.3 Saran	105
5.3.1 Implikasi Kebijakan.....	106
5.3.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	107
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN-LAMPIRAN	114