

## DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	8
1.3.2 kegunaan Penelitian .....	9
1.4 Sistematika Penulisan .....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	12

2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 <i>Word of mouth</i> .....	12
2.1.2 Kepuasan Konsumen .....	15
2.1.3 Desain Produk .....	17
2.1.4 Mutu Produk .....	21
2.1.5 Ragam Fitur Aplikasi .....	24
2.2 Hipotesis .....	25
2.2.1 Hubungan Desain Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	25
2.2.2 Hubungan Desain Produk Terhadap Positif <i>Word of mouth</i> .....	26
2.2.3 Hubungan Mutu Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	26
2.2.4 Hubungan Mutu Produk Terhadap <i>Word of mouth</i> .....	27
2.2.5 Hubungan Ragam Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Konsumen .....	28
2.2.6 Hubungan Ragam Fitur Aplikasi Terhadap Positif <i>Word of Mouth</i> ....	29
2.2.7 Hubungan Kepuasan Konsumen Terhadap Positif <i>Word of Mouth</i> ....	29
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	31
2.4 Definisi Konseptual.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	34
3.1.1 Variabel Penelitian .....	34
3.1.2 Definisi Operasional Variabel .....	35
3.2 Populasi dan Sampel .....	38
3.2.1 Populasi .....	38
3.2.2 Penentuan Sampel.....	38

3.3 Jenis dan Sumber Data .....	39
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	39
3.5 Metode Analisis Data.....	40
3.5.1 Analisis Instrumen Penelitian .....	40
3.5.2 Uji Validitas.....	41
3.5.3 Uji Reliabilitas .....	41
3.5.4 Analisis model penelitian .....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
4.1 Gambaran Umum Responden .....	54
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	56
4.2.1 Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel Desain Produk .....	56
4.2.2 Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel Mutu Produk .....	58
4.2.3 Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel Kelengkapan Fitur.....	59
4.2.4 Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen ..	61
4.2.5 Analisis Jawaban Responden Terhadap WOM .....	63
4.3 Hasil Analisis .....	65
4.3.1 Uji Validitas.....	65
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	68
4.4 Uji SEM .....	74
4.4.1 Uji Konfirmatori Konstruk Eksogen .....	74
4.4.2 Uji Konfirmatori Konstruk Endogen.....	75
4.4.3 Estimasi Persamaan Full Model .....	76
4.4.4 Evaluasi Atas Kriteria <i>Goodness of Fit Model</i> .....	77

4.4.5 Pengujian Evaluasi Asumsi Model Struktural .....	78
4.4.5.1 Uji Normalitas Data .....	78
4.4.5.2 Evaluasi <i>Outliers</i> .....	80
4.4.5.3 Uji Nilai Parameter .....	81
4.4.5.4 Uji Reloabilitas Konstruk .....	84
4.4.5.5 <i>Variance Extracted</i> .....	86
4.5 Hasil dan Pembahasan .....	87
4.5.1 Pengaruh Desain Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	87
4.5.2 Pengaruh Desain Produk Terhadap Positif <i>Word of Mouth</i> .....	88
4.5.3 Pengaruh Mutu Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	89
4.5.4 Pengaruh Mutu Produk Terhadap Positif <i>Word of Mouth</i> .....	89
4.5.5 Pengaruh Ragam Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Konsumen .....	90
4.5.6 Pengaruh Ragam Fitur Aplikasi Terhadap Positif <i>Word of Mouth</i> .....	91
4.5.7 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Positif <i>Word of Mourh</i> .....	91
BAB V PENUTUP.....	93
5.1 Kesimpulan. ....	93
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	94
5.3 Saran Untuk Penelitan Mendatang.....	95
DAFTAR PUSTAKA .....	96
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	99

## DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1.1 <i>Word of Mouth Index Smartphone</i> .....	3
Tabel 2.1 Definisi Konseptual .....	32
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	35
Tabel 3.2 Kriteria <i>goodness of fit</i> .....	53
Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....	54
Tabel 4.2 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Desain Produk .....	57
Tabel 4.3 Jawaban Terbuka Atas Desain Produk.....	58
Tabel 4.4 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Mutu Produk.....	58
Tabel 4.5 Jawaban Mutu Produk.....	59
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kelengkapan Fitur .....	60
Tabel 4.7 Jawaban Kelengkapan Fitur .....	61
Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan .....	62
Tabel 4.9 Jawaban Kepuasan .....	63
Tabel 4.10 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel WOM .....	64
Tabel 4.11 Jawaban WOM.....	64
Tabel 4.12 Uji Validitas Indikator Desain Produk .....	65
Tabel 4.13 Uji Validitas Indikator Mutu Produk .....	66
Tabel 4.14 Uji Validitas Indikator Ragam Fitur Aplikasi .....	67
Tabel 4.15 Uji Validitas Indikator Kepuasan Konsumen.....	67
Tabel 4.16 Uji Validitas Indikator Positif <i>Word of Mouth</i> .....	68

Tabel 4.17 Uji Reliabilitas Desain Produk.....	69
Tabel 4.18 Uji Reliabilitas Indikator Mutu Produk.....	70
Tabel 4.19 Uji Reliabilitas Indikator Ragam Fitur Aplikasi .....	71
Tabel 4.20 Uji Reliabilitas Indikator Kepuasan Konsumen.....	72
Tabel 4.21 Uji Reliabilitas Indikator Positif <i>Word of Mouth</i> .....	73
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Kelayakan Model <i>Structural Equation Modelin (SEM)</i>	77
Tabel 4.23 Hasil Uji Normalitas .....	79
Tabel 4.24 <i>Regression Weight</i> .....	81
Tabel 4.25 <i>Standardized Regression Weight</i> .....	82

## DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1.1 .Alasan Orang Membicarakan Merek/Produk .....	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	31
Gambar 3.1 Diagram Jalur Penelitian .....	45
Gambar 4.1 Konstruk Eksogen .....	74
Gambar 4.2 Konstruk Endogen .....	75
Gambar 4.3 Full Model SEM .....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

	Hal.
Lampiran A Kuesioner .....	99
Lampiran B Tabel Input Identitas Responden .....	106
Lampiran C Tabulasi Hasil Kuesioner .....	115
Lampiran D Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	121
Lampiran E Hasil Uji SEM .....	128