

DAFTAR ISI

	Page
COVER	
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xivv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 landasan Teori.....	10
2.1.1 Definisi Manajemen.....	10
2.1.2 Definisi Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.3 Teori Tentang Promosi <i>Word Of Mouth</i>	11
2.1.3.1 Definisi Promosi	11
2.1.3.2 Definisi Promosi <i>Word Of Mouth</i>	12
2.1.3.3 Manfaat Promosi <i>Word Of Mouth</i>	13
2.1.3.4 Strategi Promosi <i>Word of Mouth</i>	14
2.1.3.5 Elemen Promosi <i>Word of Mouth</i>	14
2.1.3.6 Indikator Promosi <i>Word of Mouth</i>	15
2.1.4 Teori Tentang Kualitas Pelayanan.....	16

2.1.4.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mendukung Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.4.3 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.4.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.5 Teori Keputusan Pembelian.....	20
2.1.5.1 Definisi Keputusan Pembelian.....	20
2.1.5.2 Pertimbangan Keputusan Pembelian.....	21
2.1.5.3 Struktur Keputusan Pembelian.....	22
2.1.5.4 Indikator Keputusan Pembelian.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Konseptual.....	26
2.4 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Populasi dan Sampel.....	31
3.2.1 Populasi Penelitian.....	31
3.2.2 Sampel Penelitian.....	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
3.5 Teknik Analisis Data.....	36
3.5.1 Uji Validitas.....	36
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	37
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	38
3.5.3.1 Uji Normalitas.....	39
3.5.3.2 Uji Multikoleniaritas.....	40
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	41

3.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda	42
3.5.5 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	43
3.5.6 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	44
3.5.7 Koefisien Determinasi (R^2).....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	46
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	46
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	47
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	48
4.1.4 Deskripsi Pekerjaan Struktur Organisasi.....	48
4.2 Hasil Penelitian.....	51
4.2.1 Hasil Pengujian Kualitas Data.....	51
4.2.2.1 Pengujian Validitas	51
4.2.2.2 Pengujian Reliabilitas	53
4.2.2.3 Karakteristik Responden.....	54
4.2.2.4 Pengujian Deskriptif Statistik.....	56
4.2.2 Pengujian Asumsi klasik.....	57
4.2.2.1 Pengujian Normalitas.....	57
4.2.2.2 Pengujian Multikolinearitas.....	59
4.2.2.3 Pengujian Heteroskedastisitas.....	59
4.2.3 Pengujian Hipotesis.....	60
4.2.3.1 Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda.....	60
4.2.3.2 Pengujian Parsial.....	62
4.2.3.3 Pengujian Simultan.....	63
4.2.3.4 Pengujian Koefisien Determinasi	63
4.3 Pembahasan	64

4.3.1 Pengaruh Promosi Mulut ke Mulut Terhadap keputusan Pembelian.....	64
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	65
4.3.3 Pengaruh Promosi Mulut ke Mulut dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71



DAFTAR GAMBAR

	Page
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	48
Gambar 4.2 Histogram.....	57
Gambar 4.3 Normal Probability Plot of Regression	58
Gambar 4.4 Scatterplot.....	60



DAFTAR TABEL

	Page
Tabel 1.1 Data Review Konsumen Perusahaan	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	36
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi Mulut ke Mulut	51
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	52
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi Mulut ke Mulut.....	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian	53
Tabel 4.7 Identitas Responden Mengenai Jenis Kelamin	54
Tabel 4.8 Identitas Responden Mengenai Nominal Pembelian	54
Tabel 4.9 Identitas Responden Mengenai Jenis Pembelian	55
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Deskriptif Statistik	56
Tabel 4.11 One Sample Kolmogorov Smirnov.....	58
Tabel 4.12 Pengujian Multikolinearitas	59
Tabel 4.13 Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Parsial	62
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Simultan.....	63
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	63

DAFTAR LAMPIRAN

	Page
Lampiran A : Kuesioner.....	A-1-
Lampiran B : Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas.....	B-1-
Lampiran C : Validitas dan Reliabilitas Variabel Penelitian	C-1-
Lampiran D : Tabulasi Angket Responden.....	D-1-
Lampiran E : Hasil Output SPSS	E-1-

