DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
HALAMAN PERSETUJUAN i
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI iii
MOTTO iv
ABSTRACT* ..... *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

UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
FEB UNDIP