

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	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
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
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
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
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

FEB UNDIP

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