

DAFTAR ISI

JUDUL	i
TITLE	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Perumusan Masalah.....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORETIK	
A. Deskripsi Konseptual.....	10
1. Pemasaran.....	10
2. <i>Word of Mouth</i>	13
3. Kepuasan Pelanggan.....	21
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	31
C. Kerangka Teoretik.....	35

D. Perumusan Hipotesis	36
------------------------------	----

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian.....	37
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
1. Tempat Penelitian.....	37
2. Waktu Penelitian.....	37
C. Metode Penelitian.....	38
1. Metode.....	38
2. Konstelasi Hubungan antar Variabel.....	38
D. Populasi dan Sampling.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
1. <i>Word of Mouth</i>	40
a. Definisi Konseptual.....	40
b. Definisi Operasional.....	41
c. Kisi- kisi Instrumen.....	41
d. Validasi Instrumen <i>Word of Mouth</i>	42
2. Kepuasan Pelanggan.....	44
a. Definisi Konseptual.....	44
b. Definisi Operasional.....	44
c. Kisi- kisi Instrumen.....	45
d. Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	46
F. Teknik Analisis Data.....	48
1. Mencari Persamaan Regresi.....	48
2. Uji Persyaratan Analisis.....	49
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X... ..	49
b. Uji Linearitas Regresi.....	50
3. Uji Hipotesis.....	52
a. Uji Keberartian Regresi.....	52
b. Perhitungan Koefisien Korelasi.....	52
c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t).....	53

d. Perhitungan Koefisien Determinasi.....	53
---	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data.....	55
1. <i>Word of Mouth</i> (Variabel Y).....	55
2. Kepuasan Pelanggan (Variabel X).....	59
B. Analisis Data.....	63
1. Persamaan Garis Regresi.....	63
2. Pengujian Persyaratan Analisis.....	64
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X.....	64
b. Uji Linearitas Regresi.....	65
3. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	67
C. Interpretasi Hasil Penelitian.....	68
D. Keterbatasan Penelitian.....	69

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	70
B. Implikasi.....	71
C. Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
II. 1	Parameter <i>Word of Mouth</i>	20
II. 2	Determinasi Kepuasan Pelanggan.....	25
II. 3	Harapan, Kinerja, dan Kepuasan.....	29
III.1	Warga RW 04 yang Menggunakan Sepeda Motor merek Honda.....	40
III. 2	Kisi- kisi Instrumen <i>Word of Mouth</i>	41
III. 3	Skala Penilaian Instrumen <i>Word of Mouth</i>	42
III. 4	Kisi- kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	45
III. 5	Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	46
III. 5	Daftar Analisis Varians untuk Keberartian dan Linearitas Regresi.....	51
IV.1	Distribusi Frekuensi <i>Word of Mouth</i> (Variabel Y)....	56
IV.2	Rata-rata Hitung Skor Indikator <i>Word of Mouth</i>	58
IV.3	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan (Variabel X).....	60
IV.4	Rata-rata Skor Indikator Kepuasan Pelanggan.....	62
IV.5	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X.....	65
IV.6	Anava untuk Pengujian Signifikan dan Linearitas Regresi Kepuasan Pelanggan dengan <i>Word of Mouth</i>	66
IV. 7	Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi Sederhana Antara X dan Y.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
II. 1	Model Kepuasan – Ketidakpuasan Pelanggan.....	27
II. 2	Pembentukan Kepuasan – Ketidakpuasan.....	28
IV.1	Grafik Histogram <i>Word of Mouth</i> (Variabel Y).....	57
IV.2	Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan (Variabel X)	61
IV.3	Grafik hubungan Kepuasan Pelanggan dengan <i>Word of Mouth</i>	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Surat Permohonan Izin Penelitian (Uji Coba)	77
2	Surat Permohonan Izin Penelitian (Final).....	78
3	Surat Izin Penelitian (Uji Coba).....	79
4	Surat Izin Penelitian (Final).....	80
5	Kuesioner Uji coba Variabel X	81
6	Kuesioner Uji coba Variabel Y	84
7	Skor Ujicoba Variabel Y	86
8	Skor Uji Coba Variabel X.....	87
9	Langkah-langkah Perhitungan Validitas Variabel Y.....	88
10	Langkah-langkah Perhitungan Validitas Variabel X.....	89
11	Data Perhitungan Validitas Variabel Y.....	90
12	Data Perhitungan Validitas Variabel X	91
13	Perhitungan Kembali Skor Uji Coba Variabel Y	
14	Perhitungan Kembali Skor Uji Coba Variabel X.....	93
15	Data Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Y	94
16	Data Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel X.....	95
17	Kuesioner Final Variabel Y	96
18	Kuesioner Final Variabel X.....	99
19	Data Mentah Uji Final Variabel Y	101
20	Data Mentah Uji Final Variabel X	103
21	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian	105

22	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram	
	Variabel Y.....	106
23	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram	
	Variabel X	107
24	Grafik Histogram Variabel Y.....	108
25	Grafik Histogram Variabel X	109
26	Tabel Perhitungan Rata-rata Varians dan Simpangan	
	Baku Variabel X dan Y.....	110
27	Perhitungan Rata-Rata Varians dan Simpangan Baku	
	Variabel Y.....	111
28	Perhitungan Rata-Rata Varians dan Simpangan Baku	
	Variabel X.....	112
29	Perhitungan Persamaan Regresi Linear	113
30	Grafik Persamaan Regresi $=31,92+ 0,56 X$	114
31	Tabel Perhitungan $=31,92 + 0,56 X$	115
32	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan	
	Baku $=31,92 + 0,56 X$	116
33	Perhitungan Rata-Rata, Varians dan Simpangan Baku	
	Regresi $=31,92+ 0,56 X$	117
34	Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y atas X Regresi	
	$=31,92 + 0,56 X$	118
35	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran	
	Regresi $=31,92+ 0,56 X$	119

36	Perhitungan JK (G)	120
37	Perhitungan Uji Keberartian Regresi	121
38	Perhitungan Uji Kelinearan Regresi	122
39	Tabel Anava Pengujian Keberartian dan Linearitas Regresi	123
40	Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	124
41	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)...	125
42	Perhitungan Koefisien Determinasi	126
43	Perhitungan Rata-Rata Hitung Skor Indikator Dominan .. Variabel Y.....	127
44	Perhitungan Rata-Rata Hitung Skor Indikator Dominan .. Variabel X.....	128
45	Daftar Nama Warga RW 11 untuk Uji Coba	129
46	Daftar Nama Warga RW 04 untuk Penelitian Final.....	130
47	Tabel- tabel.....	131