

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN ORIGINALITAS</b> .....	<b>. vi</b>
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Perumusan Masalah .....	9
E. Kegunaan Penelitian .....	9

### **BAB II KAJIAN TEORETIK**

A. Deskripsi Konseptual	
1. Word of Mouth Communication (Variabel Y) .....	11
2. Kualitas Pelayanan (Variabel X) .....	24
B. Hasil Penelitian yang Relevan .....	31
C. Kerangka Teoretik .....	34
D. Perumusan Hipotesis Penelitian .....	37

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian .....	38
B. Tempat dan Waktu Penelitian	
1. Tempat .....	38
2. Waktu Penelitian .....	39
C. Metode Penelitian	
1. Metode .....	39
2. Konsultasi Hubungan antara Variabel .....	40
D. Populasi dan Sampling .....	41
E. Teknik Pengumpulan Data	
1. <i>Word of Mouth Communication</i> (Variabel Y)	
a. Definisi Konseptual .....	42
b. Definisi Operasional .....	42
c. Kisi-kisi Instrumen <i>Word of Mouth Communication</i> .....	43
d. Validasi Instrumen <i>Word of Mouth Communication</i> .....	44
2. Kualitas Pelayanan (Variabel X)	
a. Definisi Konseptual .....	47
b. Definisi Operasional.....	47
c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan.....	48
d. Validasi Instrumen Kualitas Pelayanan ..	51
F. Teknik Analisis Data	
1. Mencari Persamaan Regresi .....	54
2. Uji Persyaratan Analisis	
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X ( $Y - \hat{Y}$ ) ...	55
b. Uji Linearitas Regresi.....	55
3. Uji Hipotesis	
a. Uji Keberartian Regresi.....	57
b. Perhitungan Koefisien Korelasi.....	58
c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t) .....	58
d. Perhitungan Koefisien Determinasi.....	59

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Deskripsi Data**

1. *Word of Mouth Communication* .....60
2. Kualitas Pelayanan .....64

### **B. Analisis Data**

1. Persamaan Garis Regresi .....68
2. Pengujian Persyaratan Analisis
  - a. Uji Normalitas .....69
  - b. Uji Linieritas Regresi .....70
3. Pengujian Hipotesis Penelitian .....72

### **C. Interpretasi Penelitian** .....74

### **D. Keterbatasan Penelitian** .....75

## **BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan** .....76

### **B. Implikasi** .....77

### **C. Saran** .....78

## **DAFTAR PUSTAKA** ..... 80

## **LAMPIRAN**..... 84

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Tabel I.1	Biaya Lembaga Pendidikan Bahasa Inggris Pada <i>Class Program English Conversation</i> di Jakarta Tahun 2014.....	4
Tabel I.2	Jumlah Siswa ILP Jakarta Tahun 2010-2013 .....	5
Tabel III.1	Survei Awal .....	41
Tabel III.2	Kisi-kisi Instrumen <i>Word of Mouth Communication</i> (Variabel Y).....	43
Tabel III.3	Skala Penilaian Instrumen <i>Word of Mouth Communication</i>	44
Tabel III.4	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan (Variabel X).....	49
Tabel III.5	Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan .....	50
Tabel III.6	Daftar Analisis Varians untuk Uji Keberartian dan Linearitas Regresi .....	56
Tabel IV.1	Distribusi Frekuensi <i>Word of Mouth Communication</i> Beli (Variabel Y).....	61
Tabel IV.2	Rata-rata Hitung Skor indikator <i>Word of Mouth Communication</i> .....	63
Tabel IV.3	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan (Variabel X)....	64
Tabel IV.4	Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas Pelayanan .....	67
Tabel IV.5	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X....	70
Tabel IV.6	Anava Untuk Keberartian dan Linearitas Persamaan Regresi <i>Word of mouth communication</i> dengan Kualitas Pelayanan .....	71

Tabel IV.7	Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Sederhana.....	73
------------	--	----

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Gambar IV.1	Grafik Histogram <i>Word of Mouth Communication</i> .....	62
Gambar IV.2	Grafik Histogram Kualitas Pelayanan .....	65
Gambar IV.3	Persamaan Garis Regresi $\hat{Y} = 40,50 + 0,38X$ .....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Surat Permohonan Izin Penelitian .....	83
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian di ILP Panglima Polim Jakarta .....	84
Lampiran 3	Instrumen Penelitian Uji Coba.....	85
Lampiran 4	Skor Uji Coba Variabel Y .....	91
Lampiran 5	Skor Uji Coba Variabel X.....	92
Lampiran 6	Perhitungan Analisis Butir Variabel Y .....	93
Lampiran 7	Perhitungan Analisis Butir Variabel X .....	94
Lampiran 8	Data Perhitungan Validitas Variabel Y .....	95
Lampiran 9	Data Perhitungan Validitas Variabel X .....	96
Lampiran 10	Reliabilitas Variabel Y .....	97
Lampiran 11	Reliabilitas Variabel X .....	98
Lampiran 12	Instrumen Penelitian Final .....	99
Lampiran 13	Data Mentah Variabel Y .....	105
Lampiran 14	Data Mentah Variabel X .....	107
Lampiran 15	Data Mentah Variabel X dan Y .....	109
Lampiran 16	Rekapitulasi Skor Total .....	111
Lampiran 17	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y .....	113
Lampiran 18	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X .....	114
Lampiran 19	Grafik Histogram Variabel Y .....	115

Lampiran 20	Grafik Histogram Variabel X .....	116
Lampiran 21	Tabel Perhitungan Rata-rata Varians dan Simpangan Baku .....	117
Lampiran 22	Perhitungan Rata-Rata Varians dan Simpangan Baku .....	119
Lampiran 23	Perhitungan Persamaan Regresi .....	120
Lampiran 24	Grafik Persamaan Regresi .....	121
Lampiran 24	Tabel Untuk Menghitung Persamaan Regresi .....	122
Lampiran 26	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} =$ <b>40,50 + 0,38X</b> .....	124
Lampiran 27	Perhitungan Rata-Rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} =$ <b>40,50 + 0,38X</b> .....	126
Lampiran 28	Tabel Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X .....	129
Lampiran 29	Langkah-Langkah Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X .....	131
Lampiran 30	Perhitungan JK (G) .....	132
Lampiran 31	Perhitungan Uji Keberartian Regresi .....	133
Lampiran 32	Perhitungan Uji Kelinearan Regresi .....	134
Lampiran 33	Tabel Anava Pengujian Keberartian dan Linearitas Regresi .....	135
Lampiran 34	Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i> .....	136
Lampiran 35	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)...	137
Lampiran 36	Perhitungan Koefisien Determinasi .....	138



Lampiran 37	Perhitungan Rata-Rata Hitung Skor Sub Indikator Dominan Variabel Y	139
Lampiran 38	Perhitungan Rata-Rata Hitung Skor Indikator Dominan Variabel Y	140
Lampiran 39	Perhitungan Rata-Rata Hitung Skor Sub Indikator Dominan Variabel X	141
Lampiran 40	Perhitungan Rata-Rata Hitung Skor Indikator Dominan Variabel X	142
Lampiran 41	Perhitungan Rata-Rata Hitung Skor Dimensi Dominan Variabel X	143
Lampiran 42	Tabel Penentuan Jumlah Sampel	144
Lampiran 43	Tabel Nilai-Nilai <i>r Product Moment</i>	145
Lampiran 44	Nilai Kritis L untuk Uji Liliefors	146
Lampiran 45	Tabel Kurva Normal	147
Lampiran 46	Tabel Nilai-Nilai Dalam Distribusi F	148
Lampiran 47	Tabel Nilai-Nilai Untuk Distribusi t	152
Lampiran 48	Daftar Nama Responden Uji Coba	153
Lampiran 49	Daftar Nama Responden Final	154
Lampiran 50	Daftar Survei Awal	155