

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iv |
| PERNYATAAN ORISINALITAS..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan masalah | 4 |
| C. Tujuan dan Manfaat | 4 |
| | |
| BAB II KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENULISAN | |
| A. Kajian Teoritis..... | 6 |
| B. Kerangka Berpikir | 20 |
| C. Metodologi Penelitian | 21 |
| | |
| BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN | |
| A. Deskripsi Kasus | 33 |
| B. Analisa Kasus | 33 |
| | |
| BAB IV KESIMPULAN | |
| A. Kesimpulan | 53 |
| B. Saran | 54 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| Nomor | Keterangan | Halaman |
|--------------|---|---------|
| Tabel I.1 | Tabel Jenis Salon di Indonesia | 2 |
| Tabel I.2 | Tabel Jumlah Konsumen Salon Casabella Januari – April | 3 |
| Tabel II.1 | Rujukan Jurnal Terdahulu | 23 |
| Tabel II.2 | Bobot Penilaian | 25 |
| Tabel II.3 | Operasionalisasi Variabel | 26 |
| Tabel III.1 | Hasil Uji Validitas | 34 |
| Tabel III.2 | Hasil Uji Reliabilitas | 35 |
| Tabel III.3 | Jenis Kelamin Responden | 35 |
| Tabel III.4 | Umur Responden | 36 |
| Tabel III.5 | Pekerjaan Responden | 37 |
| Tabel III.6 | Pemasukan per Bulan Responden | 37 |
| Tabel III.7 | Siapa yang Merekomendasikan Salon Casabella | 38 |
| Tabel III.8 | Tabulasi Silang Usia Siapa yang Merekomendasikan | 39 |
| Tabel III.9 | Tabulasi Silang Pekerjaan Penghasilan | 40 |
| Tabel III.10 | Frekuensi Jawaban Responden Variabel WOM | 41 |
| Tabel III.11 | Frekuensi Jawaban Responden Variabel Keputusan Penggunaan | 44 |
| Tabel III.12 | Hasil Uji Normalitas | 48 |
| Tabel III.13 | Hasil Uji Linieritas | 49 |
| Tabel III.14 | Hasil Hipotesis | 50 |
| Tabel III.15 | Koefisien (R^2) | 51 |

DAFTAR GAMBAR

| Nomor | Keterangan | Halaman |
|--------------|----------------------------|----------------|
| Gambar II.1 | Bauran Pemasaran | 9 |
| Gambar II.2 | Proses Keputusan Pembelian | 18 |
| Gambar II.3 | Kerangka Berpikir | 20 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Nomor | Keterangan |
|--------------|---------------------------------|
| Lampiran 1 | Kuesioner Penelitian |
| Lampiran 2 | Operasional Variabel Penelitian |
| Lampiran 3 | Data Mentah Responden |