

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah.....	5
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	5
1.2.2 Pembatasan Masalah .....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Teori .....	9
2.1.1 Kualitas Produk .....	9
2.1.1.1 Klasifikasi Produk.....	10
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Produk .....	11
2.1.2 <i>Word Of Mouth</i> .....	12
2.1.2.1 Bentuk <i>Word Of Mouth</i> .....	13
2.1.2.2 Manfaat <i>Word Of Mouth</i> .....	15
2.1.2.3 Dimensi <i>Word Of Mouth</i> .....	15
2.1.3 Perilaku Konsumen .....	16
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	16
2.1.4.1 Proses Keputusan Pembelian .....	18
2.1.4.2 Dimensi Keputusan Pembelian .....	20
2.1.5 Kepuasan Pelanggan .....	22
2.1.5.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	23
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	27

2.3.1 Hubungan Variabel Kualitas Produk dengan Variabel Keputusan Pembelian .....	27
2.3.2 Hubungan Variabel <i>Word Of Mouth</i> dengan Variabel Keputusan Pembelian .....	28
2.3.3 Hubungan Variabel Kualitas Produk dengan Variabel Kepuasan Pelanggan .....	28
2.3.4 Hubungan Variabel <i>Word Of Mouth</i> dengan Variabel Kepuasan Pelanggan .....	29
2.3.5 Hubungan Variabel Keputusan Pembelian dengan Variabel Kepuasan Pelanggan .....	29
2.3.6 Hubungan Variabel Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan melalui Keputusan Pembelian .....	30
2.3.7 Hubungan Variabel <i>Word Of Mouth</i> dengan Kepuasan Pelanggan melalui Keputusan Pembelian .....	30
2.4 Hipotesis .....	31
2.5 Model Penelitian .....	32
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1 Desain Riset .....	33
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	33
3.2.1 Jenis Data .....	33
3.2.2 Sumber Data .....	34
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	35
3.3.1 Populasi .....	35
3.3.2 Sampel .....	36
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	37
3.4 Unit Analisis .....	37
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	38
3.5.1 Definisi Variabel .....	38
3.5.1.1 Variabel <i>Independen</i> .....	38
3.5.1.2 Variabel <i>Intervening</i> .....	39
3.5.1.3 Variabel <i>Dependen</i> .....	39
3.5.2 Operasional Variabel .....	40
3.6 Teknik Analisis Data .....	43
3.6.1 Uji Validitas .....	43
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	44
3.6.3 Analisis Jalur .....	45
3.6.4 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	49
4.1.1 Deskriptif Data/Karakteristik Responden .....	49
4.1.2 Uji Validitas .....	53
4.1.3 Uji Reliabilitas .....	56
4.1.4 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	57
4.1.4.1 Analisis Jalur Tahap I .....	57
4.1.4.2 Analisis Jalur Tahap II .....	61

4.1.4.3 Analisis Jalur Gabungan Tahap I dan Tahap II .....	65
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	68
4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	68
4.2.2 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian .....	69
4.2.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	69
4.2.4 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	70
4.2.5 Pengaruh Keputusan Pembelian Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	70
4.2.6 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian .....	71
4.2.7 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian .....	72
4.3 Temuan Penelitian .....	72
4.4 Keterbatasan Penelitian .....	73
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>74</b>
5.1 Kesimpulan .....	74
5.2 Saran .....	76
5.3 Implikasi Penelitian .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>82</b>

## DAFTAR TABEL

Nomor	Nama Tabel	Halaman
1.1	<i>Market Share Smartphone</i> 2016-2017 .....	3
2.1	Hasil Penelitian Terdahulu .....	24
3.1	Skala <i>Likert</i> .....	35
3.2	Operasional Variabel .....	40
3.3	Tingkat Reliabilitas berdasarkan Nilai <i>Alpha</i> .....	44
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan Frekuensi Berapa Lama Pernah Memakai <i>Smartphone</i> Samsung .....	49
4.2	Uji Validitas .....	53
4.3	Uji Reliabilitas .....	56
4.4	Hasil Uji Regresi Kualitas Produk dan <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	57
4.5	Nilai Koefisien Determinasi Kualitas Produk dan <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	59
4.6	Hasil Uji Regresi Kualitas Produk, <i>Word Of Mouth</i> , dan Keputusan Pembelian Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	61
4.7	Nilai Koefisien Determinasi Kualitas Produk, <i>Word Of Mouth</i> dan Keputusan Pembelian Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	62
4.8	Hasil Perhitungan Pengaruh .....	68

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Nomor</b>	<b>Nama Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Jumlah Pengguna <i>Smartphone</i> Indonesia .....	2
1.2	Hasil Pra <i>Word Of Mouth</i> .....	4
2.1	Proses Keputusan Pembelian .....	19
2.2	Model Penelitian .....	32
2.3	Hubungan Kausal Substruktur 1 .....	47
2.4	Hubungan Kausal Substruktur 2 .....	47
4.1	Analisis Jalur Tahap I .....	60
4.2	Analisis Jalur Tahap II .....	64
4.3	Analisis Jalur Gabungan Tahap I dan II.....	65

**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Nomor</b>	<b>Nama Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1.	Pra Survey .....	82
2.	Surat Permohonan Pengisian Kuesioner .....	83
3.	Testimoni <i>Smartphone</i> Samsung .....	88
4.	Data Karakteristik Responden .....	92
5.	Tabulasi Data 30 Responden.....	96
6.	Uji Validitas .....	102
7.	Uji Reliabilitas .....	108
8.	Tabulasi Data 195 Responden.....	111
9.	Hasil Uji Analisis jalur ( <i>Path Analysis</i> ) Tahap I.....	131
10.	Hasil Uji Analisis jalur ( <i>Path Analysis</i> ) Tahap II .....	132