

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah	4
1.2.1. Identifikasi Masalah	4
1.2.2. Pembatasan Masalah	5
1.3. Perumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1. Kualitas Produk	7
2.1.1. Pengertian Kualitas Produk.....	7
2.1.2. Dimensi Kualitas Produk	9
2.2. Citra Merek	11
2.2.1. Pengertian Citra Merek	11
2.2.2. Dimensi Citra Merek.....	14
2.2.3. Indikator Citra Merek	15
2.3. WOM (Word Of Mouth).....	16
2.3.1. Pengertian Word of Mouth	16
2.3.2. Dimensi Word of Mouth	19
2.3.3. Indikator Word of Mouth.....	20

2.4.	Keputusan Pembelian	21
2.4.1	Pengertian Keputusan Pembelian	21
2.4.2	Proses Keputusan Pembelian	22
2.4.3	Dimensi Keputusan pembelian	27
2.4.4	Indikator Keputusan Pembelian	28
2.5.	Hasil Penelitian Terdahulu.....	29
2.6.	Hubungan Antar Variabel	31
2.7.	Hipotesis	32
2.8.	Model Penelitian	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		36
3.1.	Desain Riset	35
3.2.	Jenis dan Sumber Data.....	36
3.2.1.	Jenis Data	37
3.2.2.	Sumber Data	37
3.3.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.3.1.	Populasi.....	38
3.3.2.	Sampel.....	39
3.3.3.	Teknik Pengambilan Sampel	39
3.4.	Definisi Operasional Variabel	40
3.4.1.	Definisi Variabel	40
3.4.2.	Operasionalisasi Variabel	41
3.4.3.	Skala Likert	49
3.5.	Teknik Analisis	50
3.5.1.	Uji Instrumen	50
3.5.2.	Analisis Linier Berganda	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		48
4.1.	Hasil Penelitian	48
4.1.1.	Karakteristik Responden	49
4.1.2.	Uji Instrumen	52
4.1.3.	Analisis Linier Berganda	66

4.1.4. Uji Hipotesis	67
4.2. Hasil dan Pembahasan	71
4.3. Temuan Penelitian	74
4.4. Keterbatasan Penelitian	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1. Kesimpulan	75
5.2. Implikasi Manajerial	76
5.3. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Top Brand Award Alat Ukur Darah	2
Tabel 2.1	Penelitian Sebelumnya	27
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	47
Tabel 3.2	Ukuran Skala Likert	48
Tabel 3.3	Ukuran Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas	58
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.3	Hasil Uji Multikolinearitas	64
Tabel 4.4	Hasil Uji Analisa Linier Berganda.....	67
Tabel 4.5	Hasil Uji Parsial (t)	69
Tabel 4.6	Hasil Uji Simultan (F)	70
Tabel 4.7	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Proses Pengambilan Keputusan	24
Gambar 2.2	Model Penelitian	33
Gambar 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 4.2	Responden Berdasarkan Umur	57
Gambar 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Gambar 4.4	Hasil Uji Normalitas	62
Gambar 4.5	Hasil Uji Normalitas	63
Gambar 4.6	Hasil Uji Heteroskedastisitas	65

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian	81
2. Tabulasi Hasil Data Kuesioner <i>Pre-Test</i> 30.....	83
3. Tabulasi Hasil Data Kuesioner <i>Pre-Test</i> 30 Responden.....	87
4. Hasil Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i> 30 Responden	92
5. Tabulasi Hasil Data Kuesioner 150 Responden	93