

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah.....	8
1.2.1 Identifikasi Masalah	8
1.2.2 Pembatasan Masalah	8
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Tinjauan Teori.....	10
2.1.1 Perilaku Konsumen	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan	13
2.1.3 <i>Word Of Mouth</i>	14
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	16
2.1.5 Minat Beli	18
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Hubungan Antar Variabel	23
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan (X1) dengan Minat Beli (Z)	23
2.3.2 Hubungan <i>Word Of Mouth</i> (X2) dengan Minat Beli (Z)	23
2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan (X1) dengan Keputusan Pembelian (Y)	24

2.3.4 Hubungan <i>Word Of Mouth</i> (X2) dengan Keputusan Pembelian (Y)	24
2.3.5 Hubungan Minat Beli (Z) dengan Keputusan Pembelian (Y)	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	25
2.5 Model Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Desain Riset	27
3.2 Jenis Dan Sumber Data	27
3.2.1 Jenis Data	27
3.2.2 Sumber Data	28
3.3 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	28
3.3.1 Populasi	28
3.3.2 Sampel.....	28
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.4 Unit Analisis	29
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	29
3.6 Teknik Analisis Data.....	33
3.6.1 Uji Validitas	33
3.6.2 Uji Reliabilitas	34
3.7 Analisis Deskriptif Statistik	35
3.7.1 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	36
3.7.2 Uji Simultan (Uji F)	39
3.7.3 Uji Parsial (Uji t).....	40
3.7.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	42
4.1 Karakteristik Responden	42
4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.1.2 Responden Berdasarkan Usia.....	43
4.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.1.4 Responden Berdasarkan Pengeluaran Dalam 1 Bulan	44
4.2 Uji Analisis Data	44
4.2.1 Uji Validitas	44
4.2.2 Uji Reliabilitas	48
4.3 Analisis Deskriptif Statistik	49
4.3.1 Pengukuran Indeks Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	50
4.3.2 Pengukuran Indeks Variabel <i>Word Of Mouth</i> (X2)	51
4.3.3 Pengukuran Indeks Variabel Keputusan Pembelian (Y) ..	52
4.3.4 Pengukuran Indeks Variabel Minat Beli (Z).....	53
4.4 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	54
4.4.1 Analisis Jalur Tahap I.....	54
4.4.2 Analisis Jalur Tahap 2.....	57
4.4.3 Analisis Jalur Gabungan Tahap I dan 2	60

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	63
5.1 Pembahasan Hasil Penelitian	63
5.1.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Minat Beli (Z)	63
5.1.2 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> (X2) terhadap Minat Beli (Z)	63
5.1.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Keputusan Pembelian(Y)	64
5.1.4 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> (X2) terhadap Keputusan Pembelian(Y)	65
5.1.5 Pengaruh Minat Beli(Z) terhadap Keputusan Pembelian(Y)	66
5.1.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y) melalui Minat Beli (Z).....	66
5.1.7 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) melalui Minat Beli (Z).....	67
5.2 Temuan Penelitian.....	67
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	68
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
6.1 Kesimpulan	69
6.2 Saran.....	69
6.2.1 Bagi Perusahaan	70
6.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	70
6.3 Implikasi Penelitian.....	70
6.3.1 Implikasi Teoritis.....	70
6.3.2 Implikasi Praktis	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	75