

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah	
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	
2.1 Tinjauan Teori	

2.1.1	Perilaku Konsumen	9
2.1.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi konsumen	9
2.1.3	Karakteristik produk yang di inginkan konsumen.....	10
2.1.4	Faktor-faktor utama yang mempengaruhi perilaku pembelian	10
2.2	Jasa	
2.2.1	Pengertian Jasa	10
2.2.2	Karakteristik Jasa	10
2.3	Kualitas Pelayanan	
2.3.1	Unsur pelayanan dalam memasarkan Produknya produsen selalu berusaha untuk Memuaskan	15
2.3.2	Strategi meningkatkan pelayanan jasa Faktor-faktor yang perlu di perhatikan dalam Meningkatkan kualitas	16
2.4	Word Of Month	18
2.5	Brand Image	22
2.6	Keputusan Pembelian	26
2.7	Hasil Penelitian Sebelumnya	29
2.8	Hubungan Antar Variabel	

2.8.1	Hubungan antar kualitas pelayanan dengan Keputusan pembelian	34
2.8.2	Hubungan antara Word Of Mounth dengan keputusan Pembelian	35
2.8.3	Hubungan antara Brand Image dengan keputusan Pembelian	35
2.9	Hipotesis	36
2.10	Model Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Desain Riset	39
3.2	Jenis dan Sumber Data	
3.2.1	Jenis Data	39
3.2.2	Sumber Data	40
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik pengambilan sampel	
3.3.1	Populasi	40
3.3.2	Sampel	41
3.3.3	Teknik pengambilan sampel	41
3.3.4	Unit Analisis	42

3.4	Definisi Operasional Variabel	
3.4.1	Variabel Kualitas pelayanan (X1)	
3.4.2	Variable <i>Word Of Mouth</i> (X2)	
3.4.3	Variable <i>Brand Image</i> (X3)	
3.4.5	Variable kualitas pembelian (Y)	
3.5	Teknik Analisis Data	47
3.5.1	Uji Validitas	
3.5.2	Uji Reabilitas	
3.6	Analisis Regresi Berganda	
3.7	Uji t	
3.8	uji F	
3.9	koefisien Determinasi (R^2)	

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.4.1	Deskriptif Data / Karakteristik Responden
4.1.2	Hasil Penelitian
4.1.2.1	Validitas dan Reliabilitas
4.1.2.2	Asumsi Klasik
4.1.2.2.1	Multikolinieritas
4.1.2.2.2	Heteroskedastisitas
4.1.2.2.3	Uji Deskriptif Variabel
4.1.2.2.4	Uji koefisien Diterminan (R^2)
4.1.2.5	Uji F
4.1.2.6	Uji T
4.1.2.7	Hasil Perhitungan Pengaruh
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian
4.3	Temuan Penelitian

4.4	Keterbatasan Penelitian	
-----	-------------------------------	--

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	kesimpulan	
5.2	saran	
5.3	implikasi penelitian	

DAFTAR PUSTAKA	52
----------------------	----

LAMPIRAN	
----------------	--