

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Pembatasan Masalah .....	7
1.4 Perumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Kerangka Teori.....	9
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.1.2 Cara Mengukur Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.1.3 Faktor – Faktor Mengukur Kepuasan Konsumen .....	13
2.1.1.4 Strategi Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.1.5 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.1.6 Indikator – Indikator Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.2 <i>Word of Mouth</i> (WOM).....	17

2.1.2.1	Pengertian <i>Word of Mouth</i> (WOM).....	19
2.1.2.2	<i>Word of Mouth</i> Marketing.....	21
2.1.2.3	Menciptakan <i>Word of Mouth</i> .....	22
2.1.2.4	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi WOM.....	24
2.1.2.5	Indikator <i>Word of Mouth</i> (WOM).....	24
2.1.2.6	<i>Word of Mouth</i> dalam Prilaku Konsumen.....	25
2.1.2.7	Proses Komunikasi <i>Word of Mouth Communication</i> .....	29
2.2	Penelitian Relevan.....	30
2.3	Kerangka Berfikir.....	31
2.4	Hipotesis.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>33</b>
3.1	Lokasi Penelitian.....	34
3.2	Populasi dan Sampel .....	34
3.2.1	Populasi.....	34
3.2.2	Sampel.....	34
3.3	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional.....	34
3.3.1	Variabel Penelitian .....	34
3.3.2	Defenisi Operasional.....	35
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4.1	Uji Validitas .....	38
3.4.2	Uji Realibilitas.....	39
3.6	Teknik Analisis Data.....	39

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....42**

4.1 Hasil Penelitian .....42

4.1.1 Gambaran Umum Warung Mie Aceh Bang Udin .....42

4.1.2 Deskripsi Responden.....47

4.1.3 Persentase Jawaban Angket Responden.....48

4.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....54

4.1.5 Analisis Regresi Sederhana.....57

4.1.6 Analisis Korelasi Sederhana.....59

4.1.7 Analisis Koefisien Determinasi.....60

4.1.8 Pengujian Hipotesis.....61

4.2 Pembahasan.....62

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....64**

a. Kesimpulan.....64

b. Saran.....65

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**LAMPIRAN**

