

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	16
1.3 Pembatasan Masalah .....	17
1.4 Rumusan Masalah .....	17
1.5 Tujuan Penelitian .....	18
1.6 Manfaat Penelitian .....	18
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kerangka Teoritis .....	20
2.1.1 Keputusan Pembelian .....	20
2.1.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian .....	20
2.1.1.2 Proses Keputusan Pembelian .....	21
2.1.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	22
2.1.1.4 Indikator Keputusan Pembelian .....	23
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	25

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	25
2.1.2.2 Tujuan Kualitas Pelayanan .....	26
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	27
2.1.3 Promosi Media Sosial .....	29
2.1.3.1 Pengertian Promosi .....	29
2.1.3.2 Pengertian Media Sosial .....	30
2.1.3.3 Jenis-Jenis Media Sosial .....	31
2.1.3.4 Indikator Media Sosial .....	32
2.1.4 <i>Word Of Mouth</i> .....	34
2.1.4.1 Pengertian <i>Word Of Mouth</i> .....	34
2.1.4.2 Manfaat <i>Word Of Mouth</i> .....	35
2.1.4.3 Faktor Yang Mempengaruhi <i>Word Of Mouth</i> .....	36
2.1.4.4 Indikator <i>Word Of Mouth</i> .....	37
2.2 Penelitian Relevan .....	38
2.3 Kerangka Berfikir .....	42
2.4 Hipotesis Penelitian .....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	46
3.2 Populasi dan Sampel .....	46
3.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional .....	47
3.4 Sumber Data Penelitian .....	49
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.6 Uji Instrumen Penelitian .....	53
3.6.1 Uji Validitas Angket .....	53
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	53

3.7 Teknik Analisa Data .....	54
3.7.1 Analisa Regresi Linier Berganda .....	55
3.8 Uji Asumsi Klasik .....	56
3.8.1 Uji Normalitas .....	56
3.8.2 Uji Multikolinearitas .....	57
3.8.3 Uji Heterokedastisitas .....	57
3.9 Uji Hipotesis .....	58
3.9.1 Uji Simultan (Uji F) .....	59
3.9.2 Uji Parsial (Uji t) .....	59
3.9.3 Koefisien Determinan (R <sup>2</sup> ) .....	60
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	61
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	61
4.2 Identifikasi Responden .....	62
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
4.3 Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	64
4.4 Teknik Analisis Data .....	69
4.4.1 Uji Asumsi Klasik .....	69
4.4.1.1 Uji Normalitas .....	69
4.4.1.2 Uji Multikonearitas .....	72
4.4.1.3 Uji Heteroskedastisitas .....	73
4.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	74
4.4.3 Uji Hipotesis .....	76
4.4.3.1 Uji t (Parsial) .....	76
4.4.3.2 Uji F (Simultan) .....	79

4.4.3.3 Uji Koefesien Determinasi .....	79
4.5 Pembahasan Dan Hasil .....	80
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	86
85.2 Saran .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>93</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>141</b>

