

## DAFTAR ISI

Sampul	
Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan Pembimbing .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Halaman Motto dan Persembahan .....	iv
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Tulis Skripsi .....	v
Halaman Persetujuan Unggah Karya Tulis Skripsi .....	vi
Halaman Abstraksi .....	vii
Halaman Abstract .....	viii
Kata Pengantar .....	ix
Daftar Isi .....	xi
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan .....	9

### BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Pemasaran .....	11
-------------------------------	----

B. Pengertian Kualitas Produk.....	14
C. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	17
D. Pengertian WOM (Word Of Mouth .....	19
E. Pengertian Minat Beli Kembali.....	20
F. Kerangka Teori.....	21
G. Hipotesis .....	22
H. Penelitian Terdahulu.....	23

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	26
B. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel .....	26
C. Jenis Data Penelitian.....	27
D. Teknik Pengumpulan Data.....	28
E. Teknik Analisis Data .....	29
1. Uji Reliabilitas.....	29
2. Uji Validitas .....	29
3. Analisis Regresi Linear Berganda .....	30
4. Uji F.....	31
5. Uji Parsial (Uji T .....	32
6. Definisi Operasional Variabel .....	33
1. Variabel Dependen.....	33
2. Variabel Independen .....	34
3. Tabel Operasional Variabel .....	35

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	37
1. Analisis Deskriptif.....	37
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	40
3. Hasil Uji Validitas.....	41
4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
5. Hasil Uji F.....	46
6. Hasil Uji Parsial (Uji T).....	47
B. Pembahasan.....	48

## BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	50
B. Keterbatasan.....	50
C. Saran.....	51

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	35
Tabel 4.1 Analisis Deskriptif Rata-rata Kualitas Produk.....	37
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif Rata-rata Kepuasan Konsumen .....	38
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Rata-rata WOM .....	39
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Rata-rata Minat Beli Kembali .....	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen dan WOM .....	43
Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas Minat Beli Kembali .....	44
Tabel 5.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	45
Tabel 5.4 Hasil Uji F .....	46
Tabel 5.5 Hasil Uji Parsial (Uji T .....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Ringkasan Hasil Jawaban Responden
Lampiran 3	Output SPSS Uji Validitas
Lampiran 4	Output SPSS Uji Reliabilitas
Lampiran 5	Output SPSS Uji T
Lampiran 6	Output SPSS Uji F
Lampiran 7	Output SPSS Uji Regresi Linear Berganda
Lampiran 8	Kartu Bimbingan Skripsi