

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	i
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1. Brand Image.....	10
2.1.1 Indikator Brand Images	11
2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.2.1 Kualitas Pelayanan Menurut Harapan Pelanggan	12
2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	13

2.3	Kepuasan Pelanggan	13
2.3.1.	Indikator Kepuasan	14
2.4.	<i>Word Of Mouth</i>	14
2.4.1.	Indikator Word Of Mouth	15
2.5	Pengembangan Hipotesis	16
2.5.1	Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	16
2.5.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Kepuasan Pelanggan	17
2.5.3	Pengaruh Brand Image Terhadap Word Of Mouth.....	18
2.5.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Word Of Mouth.....	18
2.5.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Word Of Mouth	19
2.6.	Kerangka Pemikiran Teoritis	20
BAB III METODE PENELITIAN.....		21
3.1	Jenis Penelitian.....	21
3.2	Populasi dan Sampel	21
3.2.1	Populasi	21
3.2.2	Sampel.....	22
3.2.3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	23
3.3.	Jenis dan sumber data.....	23
3.3.1.	Data primer.....	23
3.3.2.	Data Sekunder	24
3.4.	Metode Pengumpulan Data	24
3.4.1.	Kuesioner.....	24

4.3.1. Uji Validitas	45
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	47
4.4. Uji Asumsi Klasik	47
1. Uji Normalitas	48
2. Pengujian Multikolinearitas	48
3. Pengujian Heteroskedastisitas	49
4.5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	50
4.6 Pengujian Hipotesis.....	52
4.7. Uji Kelayakan Model	56
4.7.1 Uji F (Simultan).....	56
4.7.2. Uji Koefisien Determinasi.....	57
4.7 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	57
4.8 Pembahasan.....	60
4.8.1 Pengaruh Brand Images terhadap Kepuasan Pelanggan	60
4.8.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	61
4.8.3 Pengaruh Brand Images terhadap Word Of Mouth.....	62
4.8.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Word Of Mouth	63
4.8.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Word Of Mouth.....	65
4.8.6 Pengaruh Tidak Langsung.....	66
BAB V PENUTUP.....	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	69
5.3 Keterbatasan Penelitian	70

5.4 Agenda Yang Akan Datang.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
Lampiran 1. Kuesioner.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 3.1 Uji Sobel Test.....	32
Gambar 3.2 Uji Sobel Test.....	33
Gambar 3.3 Uji Sobel Test.....	34
Gambar 3.4 Uji Sobel Test.....	35
Gambar 4.1 Hasil Uji Sobel Test 1	58
Gambar 4.2 Hasil Uji Sobel Test 2	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data penjualan semua brand smartphone.....	2
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator	25
Tabel 4.1 Jenis kelamin Responden	36
Tabel 4.2 Kategori Umur Responden.....	37
Table 4.3 Tingkat Pendidikan Responden	38
Table 4.4 Tingkat Pembelian Responden.....	38
Tabel 4.5 Statistik Deskripsi Brand Image	40
Tabel 4.6 Statistik Deskripsi Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.7 Statistik Deskripsi Kepuasan Pelanggan.....	43
Tabel 4.8 Statistik Deskripsi Word Of Mouth	44
Tabel 4.9 Uji Validitas Data.....	46
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas	47
Tabel 4.11 Uji Normalitas.....	48
Tabel 4.12 Pengujian Multikolinieritas.....	49
Tabel 4.13 Pengujian Heterokedastisitas	49
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	50
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis	52
Tabel 4.16 Uji F (Anova).....	56
Tabel 4.17 Uji Koefisien Derterminasi	57