

## DAFTAR ISI

<u>HALAMAN PENGESAHAN</u> .....	ii
<u>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</u> .....	iii
<u>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</u> .....	iv
<u>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</u> .....	v
<u>KATA PENGANTAR</u> .....	vi
<u>ABSTRACT</u> .....	ix
<u>ABSTRAK</u> .....	x
<u>DAFTAR ISI</u> .....	xi
<u>DAFTAR TABEL</u> .....	xiv
<u>DAFTAR GAMBAR</u> .....	xv
<u>BAB I</u> .....	1
<u>PENDAHULUAN</u> .....	1
<u>1.1 Latar Belakang Masalah</u> .....	1
<u>1.2 Rumusan Masalah</u> .....	10
<u>1.3 Tujuan Penelitian</u> .....	12
<u>1.4 Manfaat Penelitian</u> .....	12
<u>BAB II</u> .....	14
<u>KAJIAN PUSTAKA</u> .....	14
<u>2.1 Landasan Teori</u> .....	14
<u>2.1.1 Bukti Fisik (<i>physical evidence</i>)</u> .....	14
<u>2.1.2 Diferensiasi Produk</u> .....	17
<u>2.1.3 Word of Mouth</u> .....	20
<u>2.1.4 Minat Beli</u> .....	21
<u>2.2 Pengaruh Antar Variabel</u> .....	23
<u>2.2.1 Pengaruh Bukti Fisik terhadap <i>Word of Mouth</i></u> .....	23
<u>2.2.2 Pengaruh diferensiasi produk terhadap <i>word of mouth</i></u> .....	24

<b><u>2.2.3</u></b>	<b><u>Pengaruh Bukti Fisik terhadap Minat Beli</u></b>	25
<b><u>2.2.4</u></b>	<b><u>Pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Minat Beli</u></b>	27
<b><u>2.2.5</u></b>	<b><u>Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Minat Beli</u></b>	28
BAB III		30
METODE PENELITIAN		30
<b><u>3.1</u></b>	<b><u>Jenis penelitian</u></b>	30
<b><u>3.2</u></b>	<b><u>Populasi dan Sampel</u></b>	30
<b><u>3.2.1</u></b>	<b><u>Populasi</u></b>	30
<b><u>3.2.2</u></b>	<b><u>Sampel</u></b>	31
<b><u>3.3</u></b>	<b><u>Sumber dan Metode Pengumpulan Data</u></b>	32
<b><u>3.3.1</u></b>	<b><u>Sumber Data</u></b>	32
<b><u>3.3.2</u></b>	<b><u>Metode Pengumpulan Data</u></b>	33
<b><u>3.4</u></b>	<b><u>Variabel dan Indikator</u></b>	33
<b><u>3.5</u></b>	<b><u>Teknik Analisis Data</u></b>	35
<b><u>3.5.1</u></b>	<b><u>Uji Kualitas Data</u></b>	35
<b><u>3.5.2</u></b>	<b><u>Uji Asumsi Klasik</u></b>	37
<b><u>3.5.3</u></b>	<b><u>Analisis Regresi Berganda</u></b>	38
<b><u>3.5.4</u></b>	<b><u>Uji Hipotesis</u></b>	39
BAB IV		41
HASIL DAN PEMBAHASAN		41
<b><u>4.1. Gambaran Umum Responden</u></b>		41
<b><u>4.1.1. Jenis Kelamin Responden</u></b>		41
<b><u>4.1.2. Umur responden</u></b>		42
<b><u>4.2. Analisis Data</u></b>		42
<b><u>4.2.1. Analisis Deskriptif</u></b>		42
<b><u>4.2.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen</u></b>		49
<b><u>4.2.3 Uji Asumsi Klasik</u></b>		51
<b><u>4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda</u></b>		55
<b><u>4.2.5 Uji Model (Uji F)</u></b>		56
<b><u>4.2.6 Koefisien Deteterminasi (<math>R^2</math>)</u></b>		57
<b><u>4.2.7 Pengujian Hipotesis</u></b>		58

<b><u>4.2.8 Pengaruh langsung dan tidak langsung</u></b> .....	60
<b><u>4.3 Pembahasan</u></b> .....	61
<b><u>4.3.1 Pengaruh bukti fisik terhadap <i>word of mouth</i></u></b> .....	61
<b><u>4.3.2 Pengaruh diferensiasi produk terhadap <i>word of mouth</i></u></b> .....	62
<b><u>4.3.3 Pengaruh bukti fisik terhadap minat beli</u></b> .....	63
<b><u>4.3.4 Pengaruh diferensiasi produk terhadap minat beli</u></b> .....	63
<b><u>4.3.5 Pengaruh <i>word of mouth</i> terhadap minat beli</u></b> .....	64
<b><u>BAB V</u></b> .....	65
<b><u>PENUTUP</u></b> .....	65
<b><u>5.1 Kesimpulan</u></b> .....	65
<b><u>5.2 Saran</u></b> .....	66
<b><u>DAFTAR PUSTAKA</u></b> .....	68

## DAFTAR TABEL

1.1 Jumlah Kuluhan Minimarket Rita Jaya Tegal Tahun 2015 – 2016 .....	8
1.2 Omset Pendapatan Minimarket Rita Jaya Tegal Tahun 2015 - 2016 .....	9
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	34
4.1 Jenis Kelamin Responden .....	41
4.2 Umur Responden.....	42
4.3 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Bukti Fisik.....	44
4.4 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Diferensiasi Produk.....	46
4.5 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai <i>Word of Mouth</i> .....	47
4.6 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Minat Beli.....	48
4.7 Hasil Pengujian Validitas.....	50
4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	51
4.9 Pengujian Multikolinieritas.....	53
4.10 Koefisien Persamaan Regesi Linear .....	56

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Empirik .....	29
4.1 Uji Normalitas .....	52
4.2 Uji Heterokedastisitas .....	55
4.3 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	60