

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Perusahaan	1
1.1.1 Profil Umum Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	2
1.1.3 Produk Perusahaan	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.5 Kegunaan Penelitian	15
1.5.1 Aspek Teoritis	15
1.5.2 Aspek Praktis	15
1.6 Sistematika Penulisan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	17
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	17
2.1.1 Pemasaran	17
2.1.2 Pemasaran Jasa	18
2.1.3 Perilaku Konsumen	19
2.1.3.1 Psikologi Pemasaran	21
2.1.3.2 <i>Theory Planned Behaviour</i>	22
2.1.4 Komunikasi Pemasaran	25
2.1.5 <i>Word of Mouth Marketing</i>	27
2.1.6 <i>Electronic Word of Mouth</i>	28
2.1.7 <i>Trust</i> (Kepercayaan Konsumen)	30
2.1.8 Minat Berkunjung	31
2.1.9 Hubungan antara $X \rightarrow Z$	32
2.1.10 Hubungan antara $X \rightarrow Y$	32
2.1.11 Hubungan antara $Z \rightarrow Y$	33

2.1.12 Hubungan antara X, Z → Y	33
2.2 Penelitian Terdahulu	35
2.3 Kerangka Pemikiran	49
2.4 Hipotesis Penelitian	51
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	51
BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1 Jenis Penelitian	52
3.2 Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran	52
3.2.1 Variabel Penelitian	52
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	53
3.2.3 Skala Pengukuran	55
3.3 Tahapan Penelitian	56
3.4 Populasi dan Sampel	58
3.4.1 Populasi	58
3.4.2 Sampel	58
3.5 Teknik Pengumpulan Data	60
3.5.1 Jenis Data	60
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	60
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	61
3.6.1 Uji Validitas	61
3.6.2 Uji Reliabilitas	64
3.7 Teknik Analisis Data	65
3.7.1 Analisis Deskriptif	65
3.7.2 <i>Method of Succesive Interval (MSI)</i>	67
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	67
3.7.4 Analisi Jalur (<i>Path Anlysis</i>)	69
3.7.5 Pengujian Hipotesis	71
3.7.6 Koefisien Determinasi	73
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	74
4.1 Karakteristik Responden	74
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	75
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	76
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	77
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi tentang The Lodge Maribaya	78
4.2 Hasil Penelitian	79
4.2.1 Analisis Ddeskriptif	79
4.2.2 Tanggapan Responden Mengenai variabel (X)	79
4.2.3 Tanggapan Responden Mengenai variabel (Z)	84

4.2.4	Tanggapan Responden Mengenai variabel (Y)	87
4.3	<i>Method of Succesive Interval</i> (MSI)	90
4.4	Uji ASumsi Klasik	91
4.4.1	Uji Normalitas	91
4.4.2	Uji Multikolinearitas	94
4.4.3	Uji Heteroskadasitas	95
4.5	Analisis Jalur	97
4.5.1	Menentukan model diagram jalur berdasarkan paradigma Hubungan antar variabel yang diteliti	97
4.5.2	Membuat diagram jalur	97
4.5.3	Membuat Persamaan Struktural	98
4.5.4	Menghitung Koefisien regresi dan korelasi	98
4.5.5	Menghitung Koefisien Jalur	100
4.5.6	Diagram Hubungan Antar Variabel	107
4.5.7	Rangkuman Koefisien Analisis Jalur	108
4.5.8	Koefisien Determinasi	109
4.6	Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan	111
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	113
5.1	Kesimpulan	113
5.2	Saran	114
	DAFTAR PUSTAKA	116