

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis masih diberi kesempatan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Aktivitas *Word of Mouth* Pada Produk *Smartphone Samsung***. Selama masa penelitian hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapatkan arahan, dorongan, dukungan serta bantuan dari berbagai pihak dari awal hingga akhir penulisan. Maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Ir. AMA Suyanto, MBA, DBA. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan tidak bosan memberikan saran serta dorongan kepada penulis.
2. Ibu Dra. Indrawati, MM. dan Ibu Elvira Aziz, SE, MT. selaku dosen penguji proposal yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis.
3. Ibu Citra Kesuma Dewi SE, MBA. dan Ibu Damayanti Octavia, SE, MM selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis.
4. Dosen IM Telkom yang telah memberikan ilmu selama penulis menjalankan kuliah.
5. Orang tua tercinta (Papa Bachrizal Aziz dan Mama Kartika Budiharti) yang telah memberikan banyak doa yang tulus dan tiada henti, motivasi juga semangat kepada penulis.
6. Adik tersayang (Syifa Noor Rizka dan Nabila Noor Rizani) serta keluarga besar penulis yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat kepada penulis.

7. Jaka Santri yang telah memberikan doa, dukungan dan terus memberi semangat kepada penulis.
8. Teman-teman angkatan 2008 yang selalu mendukung, memberikan semangat dan bersedia berbagi ilmu dalam mengerjakan penelitian ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun yang diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang. Penulis juga berharap kelak skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Amin.

Bandung, 25 April 2013

Nadia Noor Annisa Aziz
108400257

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Perumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Kegunaan Penelitian	11
1.5.1 Bidang Praktis	11
1.5.2 Bidang Teoritis	11
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN	
LINGKUP PENELITIAN	13
2.1 Tinjauan Pustaka	13

2.1.1 Pemasaran	13
2.1.2 Manajemen Pemasaran	13
2.1.3 Bauran Pemasaran	14
2.1.4 Produk	15
2.1.5 Kualitas Produk	16
2.1.6 <i>Word of Mouth Communication</i>	20
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Pemikiran	32
2.4 Hipotesis Penelitian	36
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Variabel dan Skala Pengukuran.....	37
3.2.1 Variabel Operasional	37
3.2.2 Skala Pengukuran	43
3.3 Tahapan Penelitian	44
3.4 Populasi dan Sampel	44
3.4.1 Populasi	44
3.4.2 Sampel	45
3.5 Pengumpulan Data	48
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	49

3.6.1 Uji Validitas	49
3.6.2 Uji Reliabilitas	53
3.7 Metode Analisis dan Teknik Analisis Data	56
3.7.1 Analisis Deskriptif	56
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	58
3.7.3 Pengujian Hipotesis	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Karakteristik Responden	64
4.1.1 Responden Berdasarkan Kepemilikan Smartphone Samsung	64
4.1.2 Responden Berdasarkan Sumber Informasi Tentang Smartphone Samsung	65
4.1.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.1.4 Responden Berdasarkan Usia	67
4.1.5 Responden Berdasarkan Profesi	68
4.1.6 Responden Berdasarkan Pengeluaran	69
4.1.7 Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	70
4.2 Hasil Penelitian.....	70
4.2.1 Kualitas Produk (X)	71
4.2.2 Aktivitas Word Of Mouth (Y)	74
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	76

4.2.4 Analisis Regresi Sederhana	80
4.2.5 Hasil Analisis Determinasi	82
4.2.6 Hasil Pengujian Hipotesis	83
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	84

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran	86
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan	86
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	35
Gambar 3.1 Skala Pengukuran Interval	43
Gambar 3.2 Tahapan Penelitian	44
Gambar 3.3 Kalsifikasi Kategori Penilaian Persentase Dalam Garis Kontinum	58
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Kepemilikan Smartphone Samsung	64
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Sumber Informasi tentang Smartphone Samsung	65
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Usia	67
Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Profesi	68
Gambar 4.6 Responden Berdasarkan Pengeluaran	69
Gambar 4.7 Responden Bredasarkan Tempat Tinggal	70
Gambar 4.8 P-P Plot Uji Normalitas	77
Gambar 4.9 Uji Heteroskedastisitas	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Market Share Smartphone	4
Tabel 1.2 Indonesia Word of Mouth Marketing Index 2012	
Kategori Android Phone	8
Table 3.1 Operasi Variable	39
Table 3.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	51
Table 3.3 Hasil Uji Validitas Word Of Mouth	52
Table 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk	55
Table 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Word Of Mouth	55
Table 3.6 Kategori Interpretasi Skor	57
Tabel 4.1 Kategori Interpretasi Skor	71
Tabel 4.2 Analisis Kualitas Produk Smartphone Samsung	72
Tabel 4.3 Garis Kontinum Variabel Kualitas Produk	73
Tabel 4.4 Analisis Aktivitas Word of Mouth	74
Tabel 4.5 Garis Kontinum Variabel Aktivitas Word of	
Mouth Smartphone Samsung	75
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)	78
Tabel 4.7 Hasil Uji Linearitas	80
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	81

Tabel 4.9 Output Model Summary	82
Tabel 4.10 Keterangan Hasil Koefien Korelasi	82
Tabel 4.11 Hasil Uji F	83