

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Sejarah Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat .....	1
1.1.2 Logo Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat .....	2
1.1.3 Visi dan Misi Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat .....	3
1.1.4 Produk dan Layanan Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat.....	4
1.1.5 Struktur Organisasi Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat.....	5
1.1.6 Uraian Tugas Organisasi.....	5
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	7
1.3 Identifikasi Masalah .....	19
1.4 Tujuan Penelitian .....	19
1.5 Kegunaan Penelitian.....	19
1.6 Tempat dan Waktu Penelitian .....	20
1.7 Sistematika Penulisan.....	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	22
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian .....	22
2.1.1 Komunikasi.....	22
2.1.2 Komunikasi Pemasaran .....	23
2.1.3 <i>Word of Mouth</i> .....	25
2.1.4 Respon .....	27

2.2 PenelitianTerdahulu .....	30
2.2.1 Skripsi .....	30
2.2.2 JurnalNasional .....	33
2.2.3 JurnalInternasional.....	36
2.3 KerangkaPemikiran.....	39
2.4 HipotesisPenelitian.....	40
2.5 Ruang LingkupPenelitian.....	40
<b>BAB III METODEDE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
3.1 JenisPenelitian.....	41
3.2 Operasionalisasi Variabel dan SkalaPengukuran.....	41
3.2.1 OperasionalisasiVariabel .....	41
3.2.2 SkalaPengukuran .....	43
3.3 Populasi danSampel .....	44
3.3.1 Populasi.....	44
3.3.2 Sampel .....	44
3.4 Teknik PengumpulanData.....	45
3.4.1 DataPrimer .....	45
3.4.2 DataSekunder.....	46
3.5 Tahap PelaksanaanPenelitian .....	46
3.6 Uji Validitas danReliabilitas .....	47
3.6.1 UjiValiditas.....	47
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	48
3.7 Teknik AnalisisData.....	49
3.7.1 StatistikDeskriptif.....	49
3.7.2 Uji AsumsiKlasik.....	50
3.7.3 Analisis Regresi LinearSederhana .....	52
3.7.4 UjiHipotesis .....	52
3.7.5 KoefisienDeterminasi .....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
4.1 Pengumpulan Data .....	54
4.2 KarakteristikResponden .....	54
4.3 HasilPenelitian .....	56
4.3.1 Hasil Analisis VariabelX .....	56
4.3.2 Hasil Analisis VariabelY .....	68

4.3.3 UjiNormalitas .....	77
4.3.4 UjiHeteroskedastisitas .....	79
4.3.5 Uji Regresi LinierSederhana.....	79
4.3.6 KoefisienDeterminasi .....	81
4.3.7 UjiHipotesis .....	81
4.4 Pembahasan HasilPenelitian .....	83
4.4.1 <i>Word OfMouth</i> .....	84
4.4.2 Respon .....	85
4.4.3 Pengaruh <i>Word OfMouth</i> Terhadap Respon.....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
5.1 Kesimpulan .....	83
5.2 Saran .....	84
5.2.1 SaranAkademis .....	84
5.2.2 SaranPraktis .....	85
DAFTAR PUSTAKA .....	86
LAMPIRAN.....	88