

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	2
1.1.3 Logo Perusahaan	2
1.1.4 Produk IndiHome	2
1.1.5 Struktur Organisasi.....	3
1.2 Latar Belakang Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pemasaran.....	10
2.1.2 <i>Word of Mouth</i>	11
2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Word of Mouth</i>	11
2.1.4 Indikator <i>Word of Mouth</i>	12
2.1.5 Proses <i>Word of Mouth</i>	13
2.1.6 Keputusan Pembelian	13
2.1.7 Proses Keputusan Pembelian	13

2.1.8 Indikator Keputusan Pembelian	14
2.1.9 Hubungan <i>Word of Mouth</i> dan Keputusan Pembelian	14
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pemikiran	16
2.4 Hipotesis Penelitian	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Jenis Penelitian	18
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	18
3.2.1 Operasional Variabel.....	18
3.2.2 Skala Pengukuran	21
3.3 Tahapan Penelitian.....	21
3.4 Populasi dan Sampel.....	22
3.4.1 Populasi	22
3.4.2 Sampel	23
3.5 Teknik Sampling.....	23
3.6 Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data	24
3.6.1 Sumber Data	24
3.6.2 Metode Pengumpulan Data	25
3.7 Uji Instrument	26
3.7.1 Uji Validitas	26
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	26
3.8 Teknik Analisis Data	27
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	27
3.8.2 Uji Normalitas	29
3.8.3 Analisis Regresi Linier Sederhana	29
3.8.4 Uji t.....	30
3.8.5 Uji Koefisien Determinasi.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Analisis Karakteristik Responden.....	31
4.1.1 Jenis Kelamin	31
4.1.2 Usia.....	32

4.1.3 Pekerjaan	32
4.1.4 Pengeluaran	33
4.2 Pembahasan.....	34
4.2.1 Uji Validitas	34
4.2.2 Uji Reliabilitas	36
4.3 Analisis Deskriptif	37
4.3.1 <i>Word of mouth</i> Indihome di PT Telkom Metro (X)	37
4.3.2 Keputusan Pembelian Indihome di PT Telkom Metro (Y)	40
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	42
4.4.1 Uji Normalitas	42
4.4.2 Regresi Linier Sederhana	43
4.4.3 Hasil uji t	44
4.4.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran	47
5.2.1 Saran bagi Perusahaan	47
5.2.2 Saran bagi Peneliti Selanjutnya	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	51