

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	14
D. Kontribusi Penelitian.....	14
1. Kontribusi Praktik	14
2. Kontribusi Akademik.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRANDAN HIPOTESIS	16
A. Kajian Pustaka.....	16
1. Manajemen Pemasaran	16
a) Pengertian Manajemen Pemasaran	16
b) Tujuan Manajemen Pemasaran	17
2. Produk	19
a) Pengertian Kualitas Produk.....	19
b) Tingkatan Produk	20
c) Dimensi Produk.....	21

3.	Harga.....	23
	a) Pengertian Harga.....	23
	b) Peranan Harga.....	25
	c) Dimensi Harga.....	27
	d) Indikator Harga.....	28
4.	Kemudahan.....	29
	a) Pengertian Kemudahan.....	29
	b) Dimensi Kemudahan.....	30
	c) Indikator Kemudahan.....	31
5.	Kepuasan Konsumen.....	31
	a) Pengertian Kepuasan Konsumen.....	31
	b) Dimensi Kepuasan Konsumen.....	32
6.	Word of Mouth.....	32
	a) Pengertian Word of Mouth.....	32
	b) Indikator Word of Mouth.....	36
B.	Penelitian Terdahulu.....	37
C.	Hubungan antar variabel.....	40
	a) Hubungan antara Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	40
	b) Hubungan antara Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	41
	c) Hubungan antara Kemudahan terhadap Kepuasan Konsumen.....	41
	d) Hubungan antara Kepuasan Konsumen terhadap <i>word of mouth</i>	41
	e) Hubungan antara Produk terhadap <i>word of mouth</i>	42
	f) Hubungan antara Harga terhadap <i>word of mouth</i>	42
	g) Hubungan antara Kemudahan terhadap <i>word of mouth</i>	43
D.	Rerangka Pemikiran.....	44
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....		46
A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	46
	1. Waktu Penelitian.....	46
	2. Tempat Penelitian.....	46
B.	Desain Penelitian.....	46
C.	Definisi dan Operasional Variabel.....	47

D. Pengukuran Variabel.....	52
E. Populasi dan Sampel.....	52
F. Teknik Pengumpulan Data.....	54
G. Metode Analisis Data.....	54
1. Analisis Partial Least Square	54
2. Langkah-langkah Pengujian Analisis PLS.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian	58
B. Statistik Deskriptif	59
1. Jenis Kelamin	59
2. Usia	60
3. Pendidikan.....	60
C. Deskriptif Jawaban Responden.....	61
D. Metode Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	64
1. Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i>	65
a) <i>Convergent Validity</i>	65
b) <i>Discriminant Validity</i>	68
c) <i>Average Extracted Variance (AVE)</i>	69
d) <i>Composite Reliability</i>	69
2. Pengujian Model Struktural / Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	70
a) Nilai R-Square	70
b) <i>Goodness of fit model</i>	71
c) Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur)	71
E. Pembahasan Hasil Penelitian	74
F. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	88