

## 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
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>46</b>
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
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
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
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>79</b>
A. Kesimpulan .....	79
B. Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>88</b>