

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
BAB III METODEDE PENELITIAN.....	41
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
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
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