

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1    Profil Perusahaan.....	1
1.1.2    Visi dan Misi .....	2
1.1.3    Jenis Layanan Transvision .....	3
1.1.4    Logo Perusahaan .....	4
1.1.5    Struktur Organisasi.....	5
1.2    Latar Belakang.....	5
1.3    Rumusan Masalah .....	11
1.4    Tujuan Penelitian .....	12
1.5    Manfaat Penelitian.....	12
1.6    Sistematika Penulisan .....	13
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1    Tinjauan Pustaka .....	14
2.1.1    Pemasaran.....	14
2.1.2    Manajemen Pemasaran.....	14
2.1.3    Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ) .....	15
2.1.4    Bauran Komunikasi Pemasaran .....	16
2.1.5    WOM ( <i>Word Of Mouth</i> ) .....	17
2.1.6    E-WOM ( <i>Electronic Word Of Mouth</i> ).....	18
2.1.7    Perilaku Konsumen .....	19
2.1.8    Keputusan Pembelian Konsumen.....	20

2.2	Penelitian Terdahulu .....	21
2.3	Kerangka Pemikiran .....	27
2.4	Hipotesis Penelitian .....	30
2.5	Batasan Penelitian .....	30
BAB III.....		31
METODOLOGI PENELITIAN.....		31
3.1	Jenis Penelitian .....	31
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran .....	32
3.2.1	Operasionalisasi Variabel.....	32
3.2.2	Skala Pengukuran .....	35
3.3	Tahapan Penelitian .....	36
3.4	Populasi, Sampling dan Teknik Sampling.....	36
3.4.1	Populasi .....	36
3.4.2	Sampling.....	37
3.4.3	Teknik Sampling .....	39
3.5	Pengumpulan Data.....	39
3.5.1	Jenis Data .....	39
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.6	Teknik Analisis Data .....	41
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	41
3.6.2	Uji Validitas .....	42
3.6.3	Uji Reliabilitas.....	45
3.6.4	Uji Asumsi Klasik .....	46
3.6.5	Uji Regresi Linear Sederhana .....	47
3.6.6	Uji Hipotesis.....	48
BAB IV .....		50
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		50
4.1	Pengumpulan Data.....	50
4.2	Karakteristik Responden .....	51
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	53

4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per bulan .....	53
4.3	Hasil Penelitian.....	54
4.3.1	Analisis Deskriptif.....	55
4.3.2	Uji Validitas .....	62
4.3.3	Uji Reliabilitas.....	62
4.3.4	Uji Asumsi Klasik .....	63
4.3.5	Uji Regresi Linear Sederhana .....	64
4.3.6	Uji Hipotesis.....	66
4.4	Pembahasan .....	68
BAB V	.....	71
KESIMPULAN DAN SARAN	.....	71
5.1	Kesimpulan .....	71
5.2	Saran .....	72
5.2.1	Saran Teoritis .....	72
5.2.2	Saran Praktisi.....	72
DAFTAR PUSTAKA	.....	xi
LAMPIRAN	.....	xv