

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Batasan Masalah.....	15
1.4 Rumusan Masalah	16

1.5 Tujuan Penelitian.....	16
1.6 Manfaat Penelitian.....	17

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 <i>Word of Mouth</i>	18
2.1.1 Pengertian <i>Word of Mouth</i>	18
2.1.2 Dimensi <i>Word of Mouth Communication</i>	22
2.1.3 Menciptakan Komunikasi <i>Word of Mouth</i>	22
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	24
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	24
2.2.2 Elemen Kepuasan Pelanggan.....	28
2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	29
2.2.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	32
2.2.5 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	33
2.3 Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan <i>Word of Mouth</i>	35
2.4 Kerangka Konseptual.....	37
2.5 Hipotesis.....	38

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian.....	39
3.2 Identifikasi Variabel Penelitian.....	40
3.2.1 Variabel Bebas.....	40

3.2.2 Variabel Terikat	40
3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian	41
3.3.1 Variabel Kepuasan Pelanggan	42
3.3.2 Variabel <i>Word of Mouth</i>	43
3.4 Subjek Penelitian	44
3.4.1 Populasi.....	44
3.4.2 Sampel.....	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.5.1 Alat Ukur Kepuasan Pelanggan	51
3.5.2 Alat Ukur <i>Word of Mouth</i>	52
3.6 Validitas dan Reliabilitas	54
3.6.1 Validitas Alat Ukur	54
3.6.2 Reliabilitas Alat Ukur.....	58
3.7 Analisis Data	61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Subjek Penelitian	63
4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian	63
4.1.2 Gambaran Subjek Penelitian.....	65
4.2 Pelaksanaan Penelitian.....	68
4.2.1 Persiapan penelitian.....	68
4.2.2 Persiapan Administrasi.....	70

4.2.3 Pengambilan Data	71
4.2.4 Hambatan Penelitian	71
4.3 Hasil Penelitian	72
4.3.1 Analisa Deskriptif	72
4.3.2 Hasil Uji Asumsi	76
4.3.2.1 Uji Normalitas	76
4.3.2.2 Uji Linearitas	77
4.3.3 Hasil Uji Korelasi	78
4.3.4 Pembuktian Hipotesis	81
4.4 Pembahasan	81

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	87
5.2 Saran	87

DAFTAR PUSTAKA	90
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	93
-----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 <i>Blueprint</i> Skala Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 3.2 Ketentuan Pengisian Skala dan Pemberian Skor Skala Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 3.3 <i>Blueprint</i> Skala <i>Word of Mouth</i>	53
Tabel 3.4 Ketentuan Pengisian Skala dan Pemberian Skor Skala <i>Word of Mouth</i>	54
Tabel 3.5 Tabel Saran dan Masukan <i>Professional Judgment</i>	55
Tabel 3.6 Tabel Hasil Pemilihan Aitem dan Reliabilitas Skala Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 3.7 Reliabilitas Skala Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 3.8 Reliabilitas Skala <i>Word Of Mouth</i>	61
Tabel 4.1 Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Usia	65
Tabel 4.2 Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
Tabel 4.3 Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Pekerjaan	67
Tabel 4.4 Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Lama menjadi pelanggan <i>London Beauty Centre</i>	67
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif.....	72
Tabel 4.6 Norma Kategorisasi Kepuasan Pelanggan	75
Tabel 4.7 Deskripsi Kategori Subjek dalam Skala Kepuasan Pelanggan.....	75
Tabel 4.8 Norma Kategorisasi <i>Word of Mouth</i>	75

Tabel 4.9 Deskripsi Kategori Subjek dalam Skala <i>Word of Mouth</i>	76
Tabel 4.10 Tabel Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	77
Tabel 4.11 Tabel Uji Linearitas	78
Tabel 4.12 Tabel Uji Korelasi Pearson	79
Tabel 4.13 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	37
Gambar 3.1 Skema Hubungan antara Variabel X dan Y.....	41
Gambar 4.1 Distribusi Data Skala Kepuasan Pelanggan.....	73
Gambar 4.2 Distribusi Data Skala <i>Word of Mouth</i>	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Kepuasan Pelanggan dan <i>Word of Mouth</i>	93
Lampiran 2	Rekapitulasi Skor Skala Kepuasan Pelanggan	99
Lampiran 3	Rekapitulasi Skor Skala <i>Word of Mouth</i>	107
Lampiran 4	Rekapitulasi Skor Subjek dan Pengkategorian Berdasarkan Norma	110
Lampiran 5	Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	113
Lampiran 6	Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Word of Mouth</i>	117
Lampiran 7	Statistik Deskriptif	118
Lampiran 8	Uji Asumsi (Normalitas dan Linearitas)	119
Lampiran 9	Hasil Uji Korelasi	122
Lampiran 10	Surat Pernyataan <i>Judges</i> dan Surat Keterangan Penelitian	123