

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PERNYATAAN PUBLIKSI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	6
1.3    Tujuan .....	6
1.4    Manfaat .....	7
1.4.1    Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2    Manfaat Praktis .....	7
1.5    Batasan Masalah.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1    Tinjauan Empiris.....	9
2.2    Tinjauan Teoritis .....	24
2.2.1    Jasa.....	24
2.2.2    Electronic word of mouth.....	25
2.2.3    Harga.....	27
2.2.4    Kualitas Pelayanan.....	31
2.2.5    Keputusan Pembelian.....	34

2.3	Hubungan Antar Variabel .....	35
2.4	Kerangka Berpikir .....	37
2.5	Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....		39
3.1	Pendekatan Penelitian .....	39
3.2	Lokasi dan Rencana Waktu Penelitian.....	39
3.3	Populasi dan sampel .....	40
3.3.1	Populasi .....	40
3.3.2	Sampel.....	40
3.4	Variabel Penelitian .....	41
3.5	Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5.1	Jenis Data .....	42
3.5.2	Sumber Data.....	42
3.5.3	Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.6	Definisi Operasional.....	43
3.7	Jenis Skala Pengukuran.....	46
3.8	Teknik Analisi Data .....	46
3.8.1	Uji Validitas dan Reabilitas.....	47
3.8.2	Uji Asumsi Klasik .....	47
3.8.3	Uji Hipotesis.....	48
3.8.4	Analisis Regresi Berganda .....	48
3.8.5	Uji Koefisien Determinasi ( <b>R<sup>2</sup></b> ).....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		51
4.1.	Deskripsi Obyek Penelitian.....	51
4.1.1	Sejarah KURIRMU .....	51
4.1.2	Lokasi KURIRMU .....	51
4.1.3	Visi dan Misi KURIRMU .....	51
4.1.4	Struktur Organisasi KURIRMU .....	52
4.1.5	Kegiatan Operasional KURIRMU .....	53

4.1.6	Pemasaran KURIRMU.....	53
4.2.	Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	53
4.3.	Hasil Penelitian (Perhitungan dan Pengolahan Data).....	57
4.3.1	Uji Validitas .....	57
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	60
4.3.3	Uji Asumsi Klasik .....	61
4.3.4	Uji Hipotesis.....	67
4.3.5	Analisis Regresi Berganda .....	70
4.3.6	Uji Koefisien Determinasi ( <b>R<sup>2</sup></b> ).....	71
4.4.	Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		75
5.1.	Kesimpulan .....	75
5.2.	Saran.....	75
A.	Bagi Penelitian Selanjutnya .....	75
B.	Perusahaan.....	76
DAFTAR PUSTAKA .....		77

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 (Top Brand Index).....	2
Tabel 1. 2 Data konsumen KURIRMU 6 bulan terakhir.....	3
Tabel 2. 1 Tabel Matriks .....	14
Tabel 3. 1 Agenda Penelitian Tugas Akhir (2021).....	39
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	43
Tabel 3. 3 Tebel Kuisisioner .....	45
Tabel 3. 4 Tabel Skala Pengukuran (Likert) .....	46
Tabel 4. 1 Hasil penyebaran kuisisioner .....	54
Tabel 4. 2 usia .....	54
Tabel 4. 3 jenis kelamin .....	55
Tabel 4. 4 Profesi .....	56
Tabel 4. 5 Pendidikan Terakhir .....	56
Tabel 4. 6 Domisili.....	57
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i> (X1).....	58
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2).....	59
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	59
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	60
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas .....	61
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	62
Tabel 4. 13 Hasil uji multikolinearitas .....	65
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas Spearman .....	66
Tabel 4. 15 Hasil Uji T.....	68
Tabel 4. 16 Hasil Uji F.....	69
Tabel 4. 17 Hasil Analisa Regresi Linier Berganda.....	70
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( <b>R<sup>2</sup></b> ) .....	72

## \\DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Desain Penelitian.....	37
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	52
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik <i>P-P Plot</i> .....	63
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Histogram.....	64
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	67

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Biodata.....	82
Lampiran 2 : Penelitian Terdahulu.....	83
Lampiran 3 : Kuesioner.....	93
Lampiran 4 : Tabulasi Karakteristik Responden.....	97
Lampiran 5 : Tabulasi Data Kuesioner.....	99
Lampiran 6 : Hasil Output SPSS.....	108
Lampiran 7 : Hasil Plagiasi Cekcer.....	117
Lampiran 8 : Sertifikat Conference.....	118
Lampiran 9 : Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	119