

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KARYA TULIS	iii
HALAMAN ABSTRAKSI.....	iv
HALAMAN MOTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Keputusan Pembelian.....	8
2. Kualitas Pelayanan	13
3. Fasilitas	16
4. Harga	18
5. Word Of Mouth.....	21
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Keterkaitan Antar Variabel	25
D. Kerangka Pemikiran.....	28
E. Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Populasi	31
C. Sampel dan Teknik Sampel.....	32
D. Jenis dan Sumber Data	34
E. Definisi Operasional Variabel	35
F. Metode Pengumpulan Data.....	42
G. Uji Instrumen Penelitian.....	43
1. Uji Validitas	43
2. Uji Reliabilitas	45
H. Teknik Analisis Data.....	46
1. Analisis Linear Berganda.....	46
2. Uji F	47

3. Uji t	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Deskripsi Hasil Penelitian	50
1. Karakteristik Responden	50
2. Analisis Deskriptif Variabel	54
B. Analisis Kuantitatif.....	57
1. Analisis Regresi Berganda	57
2. Uji Model Regresi dan Koefisien Determinan dengan Uji F.....	60
3. Uji t	60
C. Pembahasan	61
BAB V PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Skala Likert pada Jawaban Kuisisioner	43
Tabel 3.2 Tabel Uji Validitas Variabel Penelitian	44
Tabel 3.3 Hasil Uji Reabilitas instrumen	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responsen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	53
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Berkunjung.....	54
Tabel 4.6 Persepsi Responden Variabel Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4.7 Persepsi Responden Variabel Fasilitas	56
Tabel 4.8 Persepsi Responden Variabel Harga	57
Tabel 4.9 Persepsi Responden Variabel Word Of Mouth (WOM).....	58
Tabel 4.10 Persepsi Responden Variabel Keputusan Pembelian.....	59
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Berganda	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	29
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Rekapitulasi Data Penelitian 30 Responden

Lampiran 3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 4. Rekapitulasi Data Penelitian 100 Responden

Lampiran 5. Hasil