

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	I
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	II
MOTTO	III
HALAMAN PERSEMBAHAN	IV
KATA PENGANTAR	V
ABSTRAK.....	VII
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR TABEL.....	XII
DAFTAR GAMBAR	XV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. LATAR BELAKANG	1
1.2. RUMUSAN MASALAH.....	10
1.3. TUJUAN PENELITIAN.....	11
1.4. MANFAAT PENELITIAN	11
1.5. TINJAUAN PUSTAKA	12
1.5.1. Tinjauan Empiris	12
1.5.2. Tinjauan Teoritis	23
1.5.2.1. Kualitas Produk.....	23
A. Pengertian Produk.....	23
B. Klasifikasi Produk.....	25
C. Atribut Produk	27
D. Pengertian Kualitas Produk.....	29
E. Dimensi Kualitas Produk	32
1.5.2.2. Citra Merek	34
A. Pengertian Merek	34
B. Pengertian Citra Merek	36
C. Komponen Citra Merek	37
D. Peran dan Manfaat Merek.....	38
1.5.2.3. Kepuasan Pelanggan	39
A. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	39
B. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	41
C. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	43
D. Indikator Kepuasan Pelanggan	46
E. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	46
1.5.2.4. Word Of Mouth.....	47

A. Pengertian Word Of Mouth	47
B. Sumber Word of Mouth	49
C. Model Word of Mouth	49
D. Motivasi dan Proses Word of Mouth	50
1.6. KONSEP YANG MENGHUBUNGKAN ANTAR VARIABEL PENELITIAN	52
1.6.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	52
1.6.2. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	53
1.6.3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Word Of Mouth	54
1.6.4. Pengaruh Citra Merek Produk terhadap Word Of Mouth	55
1.6.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Word of Mouth.....	56
1.7. KERANGKA BERPIKIR	57
1.8. HIPOTESIS	58
1.9. DEFINISI KONSEP DAN OPERASIONAL.....	59
1.9.1. Definisi Konsep	59
1.9.2. Definisi Operasional.....	60
1.10. METODE PENELITIAN.....	62
1.10.1. Tipe Penelitian.....	62
1.10.2. Ruang Lingkup Penelitian	62
1.10.3. Lokasi Penelitian	62
1.10.4. Sumber Data	63
1.10.5. Teknik Pengumpulan Data	63
1.10.6. Populasi	63
1.10.7. Sampel	64
1.10.8. Teknik Sampling	65
1.10.9. Skala Pengukuran	65
1.10.10. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	66
1.10.10.1. Uji Validitas	66
1.10.10.2. Uji Reliabilitas	67
1.10.11. Uji Asumsi Klasik	67
1.10.11.1. Uji Normalitas.....	67
1.10.11.2. Uji Multikolinearitas	68
1.10.11.3. Uji Heterokedastisitas	68
1.10.12. Teknik Analisis Data	69
1.10.12.1. Analisis Deskriptif	69
1.10.12.2. Analisis Inferensial	69
1.10.12.3. Analisis Jalur.....	70
1.10.13. Uji Sobel.....	71
1.10.14. Pengujian Hipotesis.....	71
BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....	73
2.1. SEJARAH PERUSAHAAN.....	73
2.2. SEKILAS TENTANG HONDA JAZZ	75
2.3. PERIHAL VARIABEL PENELITIAN PADA MOBIL HONDA JAZZ.....	78

A. Perihal Kualitas Produk Mobil Honda Jazz.....	78
B. Perihal Citra Merek Mobil Honda Jazz	78
C. Perihal Kepuasan Pelanggan Mobil Honda Jazz	79
D. Perihal Word of Mouth Mobil Honda Jazz	79
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	80
3.1. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....	80
3.1.1. Uji Validitas	80
3.1.2. Uji Reliabilitas.....	82
3.2. KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	83
3.2.1. Responden Berdasarkan Usia.....	83
3.2.2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	84
3.2.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan	85
3.3. DESKRIPSI VARIABEL PENELITIAN	86
1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	87
2. Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek	100
3. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	109
4. Analisis Deskriptif Variabel Word of Mouth.....	114
3.4. UJI ASUMSI KLASIK	122
3.4.1. Uji Normalitas	122
3.4.2. Uji Multikolinearitas	123
3.4.3. Uji Heterokedastisitas.....	124
3.5. ANALISIS UJI REGRESI	125
3.5.1. Analisis Regresi Tahap 1	125
A. Koefisien Determinasi.....	126
B. Uji Hipotesis (Uji t).....	127
3.5.2. Analisis Regresi Tahap 2.....	128
A. Koefisien Determinasi.....	129
B. Uji Hipotesis	130
3.6. ANALISIS JALUR (PATH ANALYSIS)	131
A. Perhitungan kualitas produk terhadap word of mouth melalui kepuasan pelanggan.....	135
B. Perhitungan citra merek terhadap word of mouth melalui kepuasan pelanggan.....	135
3.7. PEMBAHASAN	137
3.7.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	137
3.7.2. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	138
3.7.3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Word of Mouth	140
3.7.4. Pengaruh Citra Merek terhadap Word of Mouth.....	142
3.7.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Word of Mouth.....	143
3.7.6. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Word of Mouth Melalui Kepuasan Pelanggan.....	145

3.7.7. Pengaruh Citra Merek terhadap Word of Mouth Melalui Kepuasan Pelanggan.....	147
BAB IV PENUTUP	149
4.1. KESIMPULAN	149
4.2. SARAN	150
DAFTAR PUSTAKA	153
LAMPIRAN	