

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULISAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Pemasaran.....	10
2. Keputusan Pembelian	10
3. Kualitas Produk	13
4. Kualitas Pelayanan	16
5. <i>Word of mouth</i>	20
B. Penelitian Terdahulu.....	22
C. Hubungan Antar Variabel	31
D. Kerangka Pemikiran	33
E. Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Rancangan Penelitian	35
B. Objek Penelitian dan Waktu Penelitian.....	35
C. Populasi.....	36
D. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	36
E. Jenis Data Penelitian.....	37
F. Teknik Pengumpulan Data.....	37

G. Klasifikasi Variabel Penelitian	37
H. Definisi Operasional Variabel.....	38
I. Skala Pengukuran Variabel Penelitian	41
J. Uji Instrumen Penelitian	42
K. Teknik Analisis Data	44
L. Uji Hipotesis	46
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	49
A. Analisis Deskriptif.....	49
B. Analisis Kuantitatif.....	55
C. Pengujian Hipotesis	60
D. Pembahasan.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tren Data Pertumbuhan Industri Furnitur di Indonesia, 2011-2022.....	1
Gambar 1.2 Model Perilaku Konsumen.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	29

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Mebel Makmur Lestari 2020-2023.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 3.2 Pengukuran Variabel.....	37
Tabel 3.3 Skala Interval Distribusi.....	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Penelitian.....	43
Tabel 4.2 Kategorisasi Variabel.....	45
Tabel 4.3 Deskripsi Persepsi Responden terhadap Variabel Kualitas Produk.....	46
Tabel 4.4 Deskripsi Persepsi Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 4.5 Deskripsi Persepsi Responden terhadap Variabel <i>Word of mouth</i>	48
Tabel 4.6 Deskripsi Persepsi Responden terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Word of mouth</i>	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	54
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	55
Tabel 4.15 Hasil Uji t.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Observasi Awal Penelitian.....	81
Lampiran II Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran III Kuesioner Google Form.....	89
Lampiran IV Tabulasi Data 30 Responden.....	97
Lampiran V Tabulasi Data 100 Responden.....	106
Lampiran VI Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	115
Lampiran VII Hasil Uji Analisis Regresi.....	121