

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Landasan Teori	11
1. Teori yang Digunakan.....	11
2. Penjelasan Konsep.....	12
a. Kualitas Produk	12
b. Kepuasan Konsumen	17
c. <i>Word of Mouth</i>	22
d. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	26
e. Pengaruh Kualitas Produk terhadap <i>Word of Mouth</i>	27
f. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap <i>Word of Mouth</i>	28
F. Landasan Empiris	29
G. Kerangka Pemikiran	38
H. Hipotesis.....	39
I. Metode Penelitian.....	40
1. Tipe Penelitian.....	40
2. Lokasi Penelitian	40
3. Sumber Data.....	41

4. Teknik Pengumpulan Data.....	41
5. Populasi dan Sampel	41
6. Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	42
7. Skala Pengukuran.....	46
8. Uji Validitas dan Reliabilitas	47
9. Teknik Analisis Data.....	48
10. Uji Asumsi Klasik	50
11. Uji Hipotesis.....	51
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	55
A. Youtube	55
B. Purbasari.....	57
C. <i>Word of Mouth</i> Purbasari <i>Lipstick Color Matte</i> di Youtube	59
D. Kualitas Purbasari <i>Lipstick Color Matte</i>	61
E. Kepuasan Konsumen Purbasari <i>Lipstick Color Matte</i>	63
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	64
A. Identifikasi Responden	65
1. Identifikasi Responden berdasarkan Usia	65
2. Identifikasi Responden berdasarkan Domisili.....	66
3. Identifikasi Responden berdasarkan Pekerjaan.....	68
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	69
1. Hasil Uji Validitas	70
2. Hasil Uji Reliabilitas	73
C. Analisis Deskriptif.....	71
1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	72
2. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen.....	87
3. Analisis Deskriptif Variabel <i>Word of Mouth</i>	92
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	107
1. Uji Normalitas	107
2. Uji Multikolinieritas	108
3. Uji Heteroskedastisitas	108
E. Analisis Inferensial.....	109
Analisis Jalur	109
F. Uji Hipotesis.....	117
1. Uji Parsial (Uji t).....	117
2. Uji Efek Mediasi (Uji Sobel)	118
G. Pembahasan	119
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	119
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap <i>Word of Mouth</i>	120
3. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap <i>Word of Mouth</i>	121

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	123
A. Kesimpulan.....	123
B. Saran	125
DAFTAR PUSTAKA	129
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Jumlah Video <i>Review</i> Positif Produk <i>Lipstick Matte</i> Indonesia....	6
Tabel 1.2.	Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3.1.	Identifikasi Responden berdasarkan Usia	65
Tabel 3.2.	Identifikasi Responden berdasarkan Domisili.....	66
Tabel 3.3.	Identifikasi Responden berdasarkan Pekerjaan	68
Tabel 3.4.	Hasil Uji Validitas	69
Tabel 3.5.	Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 3.6.	Warna Purbasari <i>Lipstick Color Matte</i> Tidak Mudah Pudar saat Dipakai.....	72
Tabel 3.7.	Tekstur Purbasari <i>Lipstick Color Matte</i> Ringan Digunakan di Bibir	73
Tabel 3.8.	Formula Purbasari <i>Lipstick Color Matte</i> ketika Dipakai Dapat Melembabkan/Tidak Mengeringkan Bibir.....	74
Tabel 3.9.	Pilihan Warna yang Ditawarkan Purbasari <i>Lipstick Color Matte</i> Sesuai Selera.....	75
Tabel 3.10.	Warna Purbasari <i>Lipstick Color Matte</i> tetap Sama dari Pertama Kali Pemakaian sampai Pemakaian Berikutnya.....	76
Tabel 3.11.	Hasil Akhir Purbasari <i>Lipstick Color Matte</i> Tidak Mengkilap di Bibir	77
Tabel 3.12.	Purbasari <i>Lipstick Color Matte</i> Tidak Mudah Patah	78
Tabel 3.13.	Warna-warna yang Ditawarkan Purbasari <i>Lipstick Color Matte</i> Mampu Mempercantik Penampilan	79
Tabel 3.14.	Desain/Bentuk Purbasari <i>Lipstick Color Matte</i> Menarik Dibandingkan Lipstik Lain Sejenis	81
Tabel 3.15.	Purbasari <i>Lipstick Color Matte</i> Memiliki Kemasan yang Menarik Dibandingkan Lipstik Lain Sejenis.....	82

Tabel 3.16.	Percaya bahwa Kandungan Purbasari <i>Lipstick Color Matte</i> Aman Digunakan.....	84
Tabel 3.17.	Adanya Kemudahan dalam Menyampaikan Keluhan, Masukan ataupun Saran atas Produk kepada Perusahaan	85
Tabel 3.18.	Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk	86
Tabel 3.19.	Merasa Senang Selama Menggunakan Purbasari <i>Lipstick Color Matte</i>	88
Tabel 3.20.	Purbasari <i>Lipstick Color Matte</i> Telah Sesuai dengan yang Diharapkan	89
Tabel 3.21.	Secara Keseluruhan, Saya Merasa Puas Menggunakan Purbasari <i>Lipstick Color Matte</i>	90
Tabel 3.22.	Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen....	91
Tabel 3.23.	Menginformasikan Harga Purbasari <i>Lipstick Color Matte</i> , karena Harganya Lebih Murah daripada Produk Lain Sejenis.....	93
Tabel 3.24.	Memberikan Informasi Mengenai Warna-warna Purbasari <i>Lipstick Color Matte</i> , karena Warna yang Ditawarkan Lebih Menarik dari Produk Lain	94
Tabel 3.25.	Memberikan Informasi Mengenai Kualitas Purbasari <i>Lipstick Color Matte</i> , karena Kualitasnya Lebih Baik dari Produk Lain.....	96
Tabel 3.26.	Tidak Pernah Menyatakan Kekecewaan serta Hal-hal Negatif Mengenai Purbasari <i>Lipstick Color Matte</i>	97
Tabel 3.27.	Merekomendasikan Purbasari <i>Lipstick Color Matte</i> kepada Orang Lain.....	98
Tabel 3.28.	Berbicara tentang Kelebihan yang Dirasakan saat Memakai Produk Purbasari <i>Lipstick Color Matte</i> kepada Orang Lain	99
Tabel 3.29.	Bangga Menyatakan Diri sebagai Pengguna Purbasari <i>Lipstick Color Matte</i> kepada Orang Lain.....	100
Tabel 3.30.	Mendorong Orang Lain untuk Membeli Purbasari <i>Lipstick Color Matte</i>	101
Tabel 3.31.	Membicarakan Purbasari <i>Lipstick Color Matte</i> Lebih Sering Dibandingkan Produk <i>Lipstick Matte</i> Lain	103

Tabel 3.32.	Ulasan (<i>Review</i>) tentang Purbasari <i>Lipstick Color Matte</i> di Youtube Mendapat Perhatian Banyak Orang	104
Tabel 3.33.	Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Word of Mouth</i>	105
Tabel 3.34.	Uji Normalitas	107
Tabel 3.35.	Uji Multikolinieritas	108
Tabel 3.36.	Uji Heteroskedastisitas	109
Tabel 3.37.	Hasil Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	110
Tabel 3.38.	Hasil Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Produk terhadap <i>Word of Mouth</i>	111
Tabel 3.39.	Hasil Analisis Jalur Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap <i>Word of Mouth</i>	113
Tabel 3.40.	Hasil Uji T	117
Tabel 3.41.	Uji Sobel.....	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	<i>Screenshoot Video Review Purbasari Lipstick Color Matte</i>	5
Gambar 1.2.	Kerangka Pemikiran	38
Gambar 1.3.	Model Hipotesis.....	39
Gambar 1.4.	Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	49
Gambar 2.1.	Logo Youtube.....	56
Gambar 2.2.	Purbasari <i>Lipstick Color Matte</i>	59
Gambar 2.3.	<i>Review di Youtube</i>	59
Gambar 3.1.	Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	116

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Data Jumlah Video *Review*
- Lampiran 2 : Kuesioner
- Lampiran 3 : Distribusi Jawaban Kuesioner Responden
- Lampiran 4 : Uji Validitas
- Lampiran 5 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 : Uji Normalitas
- Lampiran 7 : Uji Multikolinieritas
Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 8 : Uji Regresi dan Uji T