



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang Masalah.....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	4
I.3. Batasan Penelitian.....	4
I.4. Tujuan Penelitian.....	4
I.5. Manfaat.....	5
I.6. Kerangka Penelitian.....	6
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....	7
II. 1. Kondisi Umum.....	7
II. 2. Tinjauan Pustaka.....	8
II.2.1. <i>Word of Mouth Communication</i>	8
II.2.2.1. Definisi.....	8
II.2.2.2. <i>Electronic Word of Mouth Communication</i>	9
II.2.2.3. Motivasi dalam Melakukan <i>Positive Word of Mouth</i>	10
II.2.2. Kepuasan Pelanggan.....	11
II. 3. Keaslian Penelitian.....	12
II. 4. Hipotesis.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
III.1. Desain Penelitian.....	25
III.2. Jenis dan/atau Sumber Data.....	25
III.3. Teknik Pengumpulan Data.....	26



III.3.1.	Kuesioner.....	26
III.3.2.	Wawancara.....	27
III.4.	Populasi dan Sampel.....	28
III.4.1.	Populasi.....	28
III.4.2.	Sampel.....	28
III.5.	Definisi Operasional Variabel.....	29
III.5.1.	<i>Word of Mouth communication</i>	29
III.5.2.	Motivasi.....	30
III.5.3.	Kepuasan Pelanggan.....	30
III.6.	Teknik Analisis Data.....	30
III.6.1.	Uji Validitas.....	31
III.6.2.	Uji Reliabilitas.....	31
III.6.3.	Uji Asumsi Klasik.....	32
III.6.3.1.	Uji Normalitas.....	32
III.6.3.2.	Uji Linearitas.....	32
III.6.3.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	32
III.6.4.	Regresi Linear Sederhana.....	33
III.6.5.	Uji Hipotesis.....	34
III.6.6.	Analisis Kualitatif.....	35
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
IV.1.	Karakteristik Responden.....	37
IV.1.1.	Karakteristik Responden Kuesioner.....	37
IV.1.2.	Karakteristik Responden Wawancara.....	39
IV.2.	Hasil dan Pembahasan.....	41
IV.2.1.	Uji Asumsi Klasik.....	41
IV.2.1.1.	Uji Normalitas.....	41
IV.2.1.2.	Uji Linearitas.....	42
IV.2.1.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	42
IV.2.2.	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	43
IV.2.3.	Motivasi.....	44
IV.2.4.	Analisis Hasil Wawancara.....	47
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	51



V.1. Kesimpulan.....	51
V.2. Saran.....	52
LAMPIRAN.....	57