

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Abstrak.....	iv
Halaman Surat Pernyataan.....	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS	
2.1. Tinjauan Pustaka	10
2.1.1. Kepuasan Konsumen	10
2.1.2. <i>Word Of Mouth</i>	12
2.1.3. Desain Produk	15
2.2. Kerangka Pikir.....	16
2.3. Hipotesis	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
3.2. Metode Penelitian	19

3.3. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	19
3.3.1. Jenis dan Sumber Data	19
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data	20
3.4. Populasi dan Sampel.....	21
3.4.1. Populasi	21
3.4.2. Sampel	22
3.5. Teknik Analisis Data	23
3.5.1. Uji Validitas.....	23
3.5.2. Uji Reliabilitas.....	23
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	23
3.5.3.1. Uji Normalitas Data	24
3.5.3.2. Uji Multikolinearitas	24
3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	24
3.5.4. Analisis Regresi Linear Berganda	25
3.5.5. Uji f.....	25
3.5.6. Uji t.....	25
3.5.7. Uji Koefisien Determinasi	26
3.6. Definisi Operasional	26

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian.....	29
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	29
4.1.2. Karakteristik Responden	30
4.1.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	30

4.1.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	31
4.1.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
4.1.3. Hasil Analisis Data	32
4.1.3.1. Hasil Uji Validitas	32
4.1.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	33
4.1.3.3. Hasil Uji Asumsi Klasik	34
4.1.3.3.1. Pengujian Normalitas	34
4.1.3.3.2. Pengujian Multikolinearitas	35
4.1.3.3.3. Pengujian Heteroskedastisitas	36
4.1.3.4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
4.1.3.5. Hasil t.....	39
4.1.3.6. Hasil Uji f	40
4.1.3.7. Hasil Uji Koefisien Determinasi	42
4.2. Pembahasan	42
4.2.1. <i>Word Of Mouth</i> dan Desain Produk berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen.....	43
4.2.2. <i>Word Of Mouth</i> berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen	43
4.2.3. Desain Produk berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	46
5.2. Saran	47

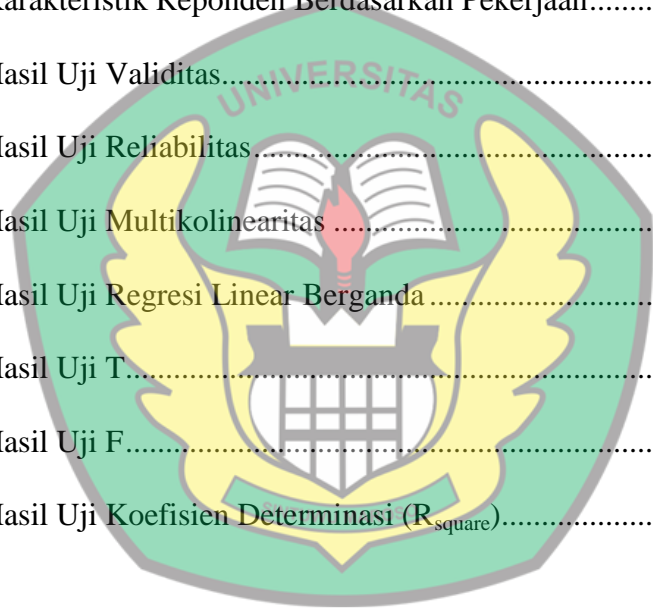
DAFTAR PUSTAKA48

DAFTAR LAMPIRAN51



DAFTAR TABEL

3.1	Instrument Skala Likert.....	21
4.1	Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
4.2	Karakteristik Reponden Berdasarkan Usia	31
4.3	Karakteristik Reponden Berdasarkan Pekerjaan.....	32
4.4	Hasil Uji Validitas.....	33
4.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	34
4.6	Hasil Uji Multikolinearitas	36
4.7	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	38
4.8	Hasil Uji T.....	39
4.9	Hasil Uji F.....	41
4.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R_{square}).....	42



DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pikir 17

4.1 Normal P-Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable : Kepuasan Konsumen (Y)..... 35

4.2 Grafik *Scatterplot*..... 37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	51
Lampiran 2	Jawaban Responden	56
Lampiran 3	r-tabel	59
Lampiran 4	t-tabel.....	59
Lampiran 5	f-tabel	59
Lampiran 6	Hasil SPSS Uji Validitas.....	60
Lampiran 7	Hasil SPSS Uji Reliabilitas	62
Lampiran 8	Hasil SPSS Uji Asumsi Klasik.....	63
Lampiran 9	Hasil SPSS Uji Regresi Linear Berganda	65
Lampiran 10	Hasil SPSS Uji Signifikansi Simultan	65
Lampiran 11	Hasil SPSS Uji Koefisien Determinasi (R_{square}).....	65

