

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING ii

HALAMAN PENGESAHAN iii

SURAT PERNYATAAN iv

ABSTRAK v

HALAMAN MOTTO vi

HALAMAN PERSEMBAHAN vii

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN viii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR xv

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah Penelitian 7

C. Tujuan Penelitian 8

D. Manfaat Penelitian 8

E. Sistematika Penulisan 9

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori 11

1. *Word Of Mouth* 11

2. *Service Quality* 14

3. *Product Quality* 19

4. Lokasi 22

5. Perilaku Konsumen 25

6. Perilaku Konsumen Islam 28

B. Penelitian Terdahulu 34

C. Kerangka Berpikir 41

D. Hipotesis Penelitian 42

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian 46

B. Sumber Data 46

1. Data Primer 46

2. Data Sekunder 47

C. Setting Penelitian 47

D. Populasi dan sampel 47

E. Desain dan Variabel Operasional..... 49

F. Uji Instrumen Penelitian 53

 1. Uji Validitas 53

 2. Uji Reliabilitas 53

G. Teknik Pengumpulan Data 54

 1. Metode Kuesioner 54

 2. Observasi Langsung..... 54

H. Uji Prasyarat 55

 1. Uji Normalitas 55

 2. Uji Autokorelasi 55

 3. Uji Multikolineritas 56

 4. Uji Heterokedastisitas..... 56

I. Teknik Analisis Data 57

 1. Analisis Regresi Linier Berganda 57

 2. Koefisiensi Determinansi 58

 3. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) 58

 4. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik T) 59

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian 60

 1. Gambaran Umum SRC Sumber Agung Kudus..... 60

 a. Sejarah Berdirinya SRC Sumber Agung Kudus..... 60

 b. Bentuk Badan Hukum 61

 c. Pemilik Perusahaan 61

 d. Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas..... 61

 e. Aspek Pemasaran 62

 f. Waktu Operasional..... 63

B. Hasil Penelitian 63

 1. Deskripsi Identitas Responden..... 64

 2. Deskripsi Variabel Penelitian 66

 3. Uji Instrumen Penelitian 74

 a. Uji Validitas 74

 b. Uji Reliabilitas 76

 4. Uji Prasyarat 77

 a. Uji Normalitas..... 77

 b. Uji Autokorelasi..... 79

 c. Uji Multikolineritas 80

- d. Uji Heterokedastisitas 81
- 5. Analisis Data 82
 - a. Analisis Regresi Linier Berganda..... 82
 - b. Koefisiensi Determinansi 84
 - c. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) 85
 - d. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik T) 86
- C. Pembahasan 88

BAB V : PENUTUP

- A. Kesimpulan..... 93
- B. Saran..... 93
- C. Penutup 94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 42

Gambar 4.1 Struktur Organisasi SRC Sumber Agung
Kudus 61

Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Histogram 78

Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas *Probability Plot* 78

Gambar 4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas 81



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Yang Melakukan Pembelian di SRC. Sumber Agung Kudus 4

Tabel 3.1 Definisi Operasional 50

Tabel 3.2 Skala Likert pada Pertanyaan Tertutup 54

Tabel 3.3 Kriteria Autokorelasi 56

Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur 64

Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 64

Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan 65

Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pernikahan 65

Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pelanggan 66

Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden *Word Of Mouth*..... 67

Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden *Service Quality* 68

Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden *Product Quality*..... 70

Tabel 4.9 Hasil Jawaban Responden Lokasi..... 71

Tabel 4.10 Hasil Jawaban Responden Keputusan Pembelian 73

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Instrumen Responden 75

Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Responden 77

Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi 79

Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolineritas 80

Tabel 4.15 Hasil SPSS Regresi Linier Berganda 82

Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinansi 84

Tabel 4.17 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) 85

Tabel 4.18 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individul (Uji T)..... 86