

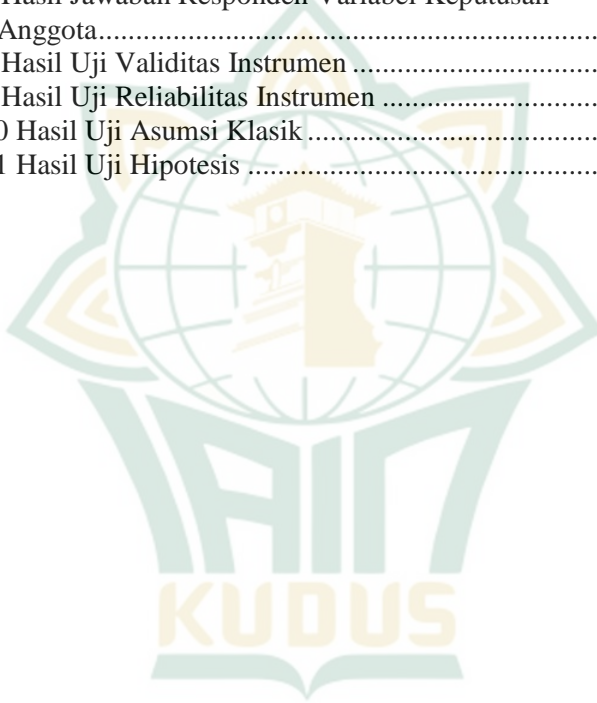
**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK .....	v
MOTTO .....	vii
PERSEMBAHAN .....	viii
TRANSLITERASI ARAB LATIN .....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penelitian .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Teori .....	8
1. Pengambilan Keputusan.....	8
a. Pengertian Pengambilan Keputusan.....	8
b. Tahapan Pengambilan Keputusan.....	8
c. Dasar-dasar Pengambilan Keputusan.....	9
d. Jenis-jenis Pengambilan Keputusan.....	10
e. Faktor-faktor Pengambilan Keputusan .....	11
2. <i>Word Of Mouth (WOM)</i> .....	12
a. Pengertian <i>Word Of Mouth (WOM)</i> .....	12
b. Faktor Motivasi Terjadinya <i>Word Of Mouth (WOM)</i> .....	13
c. Indikator <i>Word Of Mouth (WOM)</i> .....	15
d. Jenis <i>Word Of Mouth (WOM)</i> .....	16
e. Metode Penyebaran Informasi <i>Word Of Mouth (WOM)</i> .....	16
f. Manfaat <i>Word Of Mouth (WOM)</i> .....	17
g. Tips Menawarkan Saran Membangun <i>Word Of Mouth (WOM)</i> .....	18
3. Kualitas Pelayanan.....	19
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19

b. Karakteristik Kualitas Pelayanan .....	20
c. Indikator Kualitas Pelayanan .....	21
d. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan .....	22
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Kerangka Berfikir.....	31
D. Hipotesis.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan.....	33
B. Populasi dan Sampel.....	33
C. Identifikasi Variabel .....	34
D. Definisi Operasional.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data .....	38
F. Teknik Analisis Data .....	39
1. Uji Validitas.....	39
2. Uji Reliabilitas .....	39
3. Uji Asumsi Klasik.....	40
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	42
6. Uji Koefisiensi Regresi secara Simultan (Uji Statistik F).....	42
7. Uji Koefisiensi Regresi secara Parsial (Uji Statistik t).....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	44
1. Gambaran Obyek Penelitian.....	44
2. Analisis Data.....	51
3. Teknik Analisis Data.....	54
B. Pembahasan.....	61
1. Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> terhadap Keputusan Anggota.....	61
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Anggota.....	65
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	69
B. Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	35
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	49
Tabel 4.2 Usia Responden.....	49
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	50
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	50
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Word Of Mouth</i> .....	51
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Variabel Keputusan Anggota.....	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis .....	58



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir ..... 31  
Gambar 4.1 Struktur Organisasi ..... 46

