# DAFTAR ISI

[ABSTRAK i](#_Toc136891265)

[KATA PENGANTAR iii](#_Toc136891266)

[DAFTAR ISI vi](#_Toc136891267)

[DAFTAR TABEL x](#_Toc136891268)

[DAFTAR GAMBAR xiii](#_Toc136891269)

[BAB I](#_Toc136891270)[PENDAHULUAN 1](#_Toc136891271)

[1.1. Latar Belakang 1](#_Toc136891272)

[1.2. Identifikasi Masalah 8](#_Toc136891276)

[1.3. Batasan Masalah 9](#_Toc136891277)

[1.4. Rumusan Masalah 9](#_Toc136891278)

[1.5. Tujuan masalah 10](#_Toc136891279)

[1.6. Manfaat Penelitian 10](#_Toc136891280)

[BAB II TINJAUAN PUSTAKA 12](#_Toc136891281)

[2.1.Kualitas Pelayanan 12](#_Toc136891282)

[2.1.1.Pengertian Kualitas Pelayanan 12](#_Toc136891283)

[2.1.2.Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan 14](#_Toc136891284)

[2.1.3.Indikator Kualitas Pelayanan 15](#_Toc136891285)

[2.2.Word Of Mouth 16](#_Toc136891286)

[2.2.1.Pengertian W*ord Of Mouth* 16](#_Toc136891287)

[2.2.2.Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Word Of Mouth* 17](#_Toc136891288)

[*2.2.3.*Indikator *Word Of Mouth* 18](#_Toc136891289)

[2.3.Keputusan Pengguna Jasa 19](#_Toc136891290)

[2.3.1.Pengertian Keputusan Pengguna Jasa 19](#_Toc136891291)

[2.3.2.Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian 21](#_Toc136891292)

[2.3.3.Tahapan Proses Keputusan Pembelian 24](#_Toc136891293)

[2.3.4.Indikator Keputusan Pembelian 27](#_Toc136891294)

[2.4.Penelitian Terdahulu 28](#_Toc136891295)

[*2.5.* Kerangka Konseptual 32](#_Toc136891296)

[2.6. Hipotesis 33](#_Toc136891297)

[BAB III METODE PENELITIAN 34](#_Toc136891298)

[3.1. Desain Penelitian 34](#_Toc136891299)

[3.2. Populasi dan Sampel 34](#_Toc136891300)

[3.2.1.Populasi 34](#_Toc136891301)

[3.2.2.Sampel 35](#_Toc136891302)

[3.3. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian 36](#_Toc136891303)

[3.3.1.Lokasi Penelitian 36](#_Toc136891304)

[3.3.2.Waktu Penelitian 36](#_Toc136891305)

[3.4. Variabel dan Indikator Penelitian 37](#_Toc136891307)

[3.4.1.Variabel 37](#_Toc136891308)

[3.4.2.Indikator Penelitian 37](#_Toc136891309)

[3.5. Instrumen Penelitian 39](#_Toc136891310)

[3.6. Teknik Pengumpulan Data 39](#_Toc136891311)

[3.7. Skala Pengukuran Variabel 40](#_Toc136891312)

[3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas 41](#_Toc136891314)

[3.8.1.Uji Validitas 41](#_Toc136891315)

[3.8.2.Uji Reliabilitas 41](#_Toc136891316)

[3.9. Teknik Analisis Data 42](#_Toc136891317)

[3.10. Uji Asumsi Klasik 43](#_Toc136891318)

[3.10.1.Uji Normalitas 43](#_Toc136891319)

[3.10.2.Uji Heteroskedastisitas 44](#_Toc136891320)

[3.10.3.Uji Multikolinearitas 44](#_Toc136891321)

[3.11. Analisis Regresi Linear Berganda 45](#_Toc136891322)

[3.12. Uji Hipotesis 45](#_Toc136891323)

[3.12.1.Uji T (Parsial) 45](#_Toc136891324)

[3.12.2.Uji F (Simultan) 46](#_Toc136891325)

[3.12.3.Koefisien Determinasi (R2) 46](#_Toc136891326)

[BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 47](#_Toc136891327)

[4.1.Profil Klinik Pratama Cahaya II 47](#_Toc136891329)

[4.1.1.Gambaran Umum Klinik Pratama Cahaya II 47](#_Toc136891330)

[4.1.2.Visi dan Misi Klinik Pratama Cahaya II 48](#_Toc136891331)

[4.1.3.Struktur Organisasi Klinik Pratama Cahaya II 48](#_Toc136891332)

[4.1.4.Tugas Pokok dan Fungsi Klinik Pratama Cahaya II 49](#_Toc136891333)

[4.2. Hasil Penelitian 52](#_Toc136891334)

[4.2.1.Deskriptif Karakteristik Responden 52](#_Toc136891335)

[4.2.2.Deskriptif Jawaban Responden 54](#_Toc136891336)

[4.3.Analisis Data dan Pembahasan 71](#_Toc136891337)

[4.3.1.Hasil Uji Instrumen 71](#_Toc136891338)

[4.3.2. Hasil Uji Asumsi Klasik74](#_Toc136891339)

[4.3.3.Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 78](#_Toc136891340)

[4.3.4.Hasil Pengujian Hipotesis 80](#_Toc136891341)

[4.4. Pembahasan 84](#_Toc136891342)

[BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 87](#_Toc136891343)

[5.1. Kesimpulan 87](#_Toc136891344)

[5.2. Saran 88](#_Toc136891345)

[DAFTAR PUSTAKA 90](#_Toc136891346)

# DAFTAR TABEL

[Tabel 1.1 Hasil Pra *Survey* Kualitas Pelayanan 3](#_Toc135411158)

[Tabel 1.2.Hasil Pra *SurveyWord Of Mouth* 5](#_Toc135411159)

[Tabel 1.3 Hasil Pra *Survey* Keputusan Pengguna Jasa 7](#_Toc135411160)

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 29

[Tabel 3.1 Jadwal Penelitian 37](#_Toc135411191)

[Tabel 3.2 Skala *Likert* 40](#_Toc135411198)

Tabel 3.3 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasikan Koefisien Korelasi 43

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 53

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 54

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 54

Tabel 4.4 Pernyataan 1 55

Tabel 4.5 Pernyataan 2 56

Tabel 4.6 Pernyataan 3 56

Tabel 4.7 Pernyataan 4 57

Tabel 4.8 Pernyataan 5 57

Tabel 4.9 Pernyataan 6 58

Tabel 4.10 Pernyataan 7 58

Tabel 4.11 Pernyataan 8 59

Tabel 4.12 Pernyataan 9 60

Tabel 4.13 Pernyataan 10 60

Tabel 4.14 Pernyataan 1 61

Tabel 4.15 Pernyataan 2 61

Tabel 4.16 Pernyataan 3 62

Tabel 4.17 Pernyataan 4 62

Tabel 4.18 Pernyataan 5 63

Tabel 4.19 Pernyataan 6 63

Tabel 4.20 Pernyataan 7 64

Tabel 4.21 Pernyataan 8 64

Tabel 4.22 Pernyataan 9 65

Tabel 4.23 Pernyataan 10 65

Tabel 4.24 Pernyataan 1 66

Tabel 4.25 Pernyataan 2 66

Tabel 4.26 Pernyataan 3 67

Tabel 4.27 Pernyataan 4 67

Tabel 4.28 Pernyataan 5 68

Tabel 4.29 Pernyataan 6 68

Tabel 4.30 Pernyataan 7 69

Tabel 4.31 Pernyataan 8 69

Tabel 4.32 Pernyataan 9 70

Tabel 4.33 Pernyataan 10 71

Tabel 4.34 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan 72

Tabel 4.35 Hasil Uji Validitas Instrumen *Word Of Mouth* 72

Tabel 4.36 Hasil Uji Validitas Instrumen Keputusan Pengguna Jasa 73

Tabel 4.37 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian 74

Tabel 4.38 Hasil Uji Normalitas 76

Tabel 4.39 Hasil Uji Multikolinearitas 78

Tabel 4.40 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda 79

Tabel 4.41 Hasil Uji T (Parsial) 81

Tabel 4.42 Hasil Uji F (Simultan) 82

Tabel 4.43 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2) 83

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahap Proses Keputusan Pembelian 24

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual 32

Gambar 4.1 Struktur Organisasi 49

Gambar 4.2 Diagram Histogram 74

Gambar 4.3 Grafik Normal *Probability Plot* 75

Gambar 4.4 Grafik Scatterplot 77

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 01lembar Kuesioner 94

Lampiran 02 Tabulasi Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas 98

Lampiran 03 Uji Validitas 101

Lampiran 04 Uji Reliabilitas 107

Lampiran 05 Tabulasi Jawaban 87 Responden 108

Lampiran 06 Rtabel 117

Lampiran 07 Ttabel 119

Lampiran 08 Ftabel 122

Lampiran 09 Surat Izin Riset 126

Lampiran 10 Surat Balasan Riset 127