

DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN MUNAQOSYAH</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Penelitian.....	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	6
F. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. <i>Brand image</i> .....	8
1. Pengertian <i>Brand image</i> .....	8
2. Dimensi dan Indikator <i>Brand image</i> .....	10
3. Aspek <i>Brand Image</i> .....	11
B. <i>Word of Mouth</i> .....	12
1. Pengertian <i>Word of Mouth</i> .....	12
2. Jenis-jenis <i>Word of mouth</i> .....	13
3. Indikator <i>Word of mouth</i> .....	14
C. Kualitas pelayanan .....	15
1. Pengertian Kualitas pelayanan .....	15
2. Dimensi Kualitas pelayanan .....	15
D. Keputusan Penggunaan .....	17
1. Pengertian Keputusan Penggunaan .....	17
2. Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	18
3. Tahapan Keputusan Penggunaan .....	19
E. Hasil Penelitian Terdahulu .....	20

F. Kerangka Berfikir.....	23
G. Hipotesis.....	25
1. Pengaruh <i>brand image</i> terhadap keputusan penggunaan.....	25
2. Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap keputusan penggunaan.....	26
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan.....	26
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	28
B. Sumber Data.....	28
C. Teknik Pengumpulan Data.....	29
D. Lokasi Penelitian.....	31
E. Populasi dan Sampel.....	31
F. Tata Variabel Penelitian.....	32
G. Definisi Operasional.....	32
H. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	35
I. Uji Asumsi Klasik.....	36
1. Uji Normalitas.....	36
2. Uji Multikolinieritas.....	36
3. Uji Heterokedastisitas.....	36
J. Analisis Data.....	37
1. Analisis Regresi Berganda.....	37
2. Uji t Parsial.....	38
3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	38
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian.....	40
1. Gambaran Obyek Penelitian.....	40
a. Profil JNE.....	40
b. Visi dan Misi JNE.....	41
c. Penghargaan JNE.....	41
d. Program CSR JNE.....	42
e. Jajaran Direktur JNE.....	43
f. Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	44
2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	49
a. Uji Validitas Instrumen.....	49
b. Uji Reliabilitas Instrumen.....	50
3. Statistik Deskriptif.....	51

a. <i>Brand Image</i> (X1).....	51
b. <i>Word of Mouth</i> (X2) .....	52
c. Kualitas Pelayanan (X3) .....	54
d. Keputusan Penggunaan (Y) .....	57
4. Uji Asumsi Klasik.....	58
a. Uji Normalitas .....	59
b. Uji Multikolinieritas .....	59
c. Uji Heterokedastisitas .....	59
5. Uji Hipotesis.....	59
a. Analisis Regresi Berganda.....	60
b. Uji t Parsial .....	61
c. Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	62
B. Pembahasan .....	63
1. Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Keputusan Penggunaan .....	63
2. Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Keputusan Penggunaan.....	64
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan.....	66
<b>BAB V : PENUTUP</b>	
A. Simpulan .....	68
B. Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel		
3.1	Definisi Operasional.....	32
4.1	Penghargaan JNE .....	41
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	46
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	48
4.6	Hasil Uji Validitas Instrumen .....	49
4.7	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Responden .....	50
4.8	Hasil Statistik Deskriptif <i>Brand Image</i> (X1) .....	51
4.9	Hasil Statistik Deskriptif <i>Word of Mouth</i> (X2).....	53
4.10	Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan (X3).....	54
4.11	Hasil Statistik Deskriptif Keputusan Penggunaan (Y) ....	57
4.12	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	58
4.13	Hasil Uji Hipotesis .....	59



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	2.1	Kerangka Berpikir .....	25
	4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	45
	4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
	4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	47
	4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	48

