

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACK	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Hasil Penelitian	12
BAB II KERANGKA TEORITIS	14
A. Landasan Teori.....	14
1. Kualitas Pelayanan	14
2. <i>Word Of Mouth (WOM)</i>	24
3. Citra Merek.....	32
4. Keputusan Pembelian	39
B. Penelitian Terdahulu	55
C. Kerangka Pemikiran.....	61
D. Hipotesis.....	65
BAB III METODE PENELITIAN	67
A. Metode Penelitian.....	67
B. Operasional Variabel.....	67

1. Variabel Independen/bebas (Independent Variable)	68
2. Variabel Dependen/Terikat (Dependet Variable).....	74
C. Populasi dan Sampel	75
1. Populasi	75
2. Sampel	76
D. Teknik pengumpulan Data	78
1. Observasi	78
2. Kuisisioner	78
E. Instrumen Penelitian.....	78
F. Uji Persyaratan Analisis	90
1. Uji Asumsi Dasar	90
2. Uji Asumsi Klasik	91
G. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	92
H. Tempat dan Waktu Penelitian	99
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	100
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	100
B. Hasil Penelitian	102
BAB V PENUTUP.....	151
A. Simpulan	151
B. Saran.....	151
DAFTAR PUSTAKA	153
LAMPIRAN-LAMPIRAN	157

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	69
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Word Of Mouth (X_2).....	71
Tabel 3. 3 Operasional Variabel Citra Merek (X_3)	72
Tabel 3. 4 Operasional Variabel Keputusan Nasabah Membeli Produk Asuransi Syariah (Y).....	74
Tabel 3. 5 Kisi-Kisi Instrumen.....	79
Tabel 3. 6 Daftar Skor Positif Jawaban Skala Likert Berdasarkan Sifatnya.....	82
Tabel 3. 7 Daftar Skor Negatif Jawaban Skala Likert Berdasarkan Sifatnya	83
Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	84
Tabel 3. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Word of Mouth (X_2).....	85
Tabel 3. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (X_3).....	85
Tabel 3. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian Produk Asuransi Syariah (Y).....	86
Tabel 3. 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	87
Tabel 3. 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Word of Mouth (X_2)	88
Tabel 3. 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek (X_3).....	89
Tabel 3. 15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian Produk Asuransi Syariah (Y).....	89
Tabel 3. 16 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	95
Tabel 3. 17 Waktu Penelitian	99
Tabel 4. 1 Hasil Uji Normalitas	102
Tabel 4. 2 Hasil Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	103
Tabel 4. 3 Hasil Uji Linearitas Variabel Word of Mouth (X_2)	103
Tabel 4. 4 Hasil Uji Linearitas Variabel Citra Merek (X_3)	104
Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolinearitas.....	105
Tabel 4. 6 Uji Heteroskedastisitas.....	106
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan(X_1).....	108

Tabel 4. 8 Interpretasi Variabel Kualitas Pelayanan	109
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	110
Tabel 4. 10 Skor Total Pernyataan Kualitas Pelayanan (X_1)	111
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Word of Mouth(X_2)	111
Tabel 4. 12 Interpretasi Variabel Word of Mouth (X_2).....	112
Tabel 4. 13 Distribusi Frekuensi Word of Mouth(X_2)	113
Tabel 4. 14 Skor Total Pernyataan Word of Mouth (X_2).....	114
Tabel 4. 15 Statistik Deskriptif Citra Merek (X_3)	115
Tabel 4. 16 Interpretasi Variabel Citra Merek (X_3)	116
Tabel 4. 17 Distribusi Frekuensi Citra Merek (X_3).....	117
Tabel 4. 18 Skor Total Pernyataan Citra Merek (X_3).....	118
Tabel 4. 19 Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian Produk Asuransi Syariah (Y)	119
Tabel 4. 20 Interpretasi Variabel Keputusan Pembelian Produk Asuransi Syariah (Y)	120
Tabel 4. 21 Tabel Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian Produk Asuransi Syariah (Y).....	120
Tabel 4. 22 Skor Total Pernyataan Keputusan Pembelian Produk Asuransi Syariah (Y)	121
Tabel 4. 23 Koefisien Korelasi Sederhana Variabel X_1 Terhadap Y.....	122
Tabel 4. 24 Hasil Uji Regresi Sederhana Variabel X_1 Terhadap Y	123
Tabel 4. 25 Hasil Uji t Variabel X_1 Terhadap Y	124
Tabel 4. 26 Koefisien Determinasi Variabel X_1 Terhadap Y.....	125
Tabel 4. 27 Koefisien Korelasi Sederhana Variabel X_2 Terhadap Y.....	126
Tabel 4. 28 Hasil Regresi Linier Sederhana Variabel X_2 Terhadap Y.....	127
Tabel 4. 29 Hasil Uji t X_2 Terhadap Y	128
Tabel 4. 30 Koefisien Determinasi Variabel X_2 Terhadap Y.....	129
Tabel 4. 31 Koefisien Korelasi Sederhana X_3 Terhadap Y.....	130
Tabel 4. 32 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Variabel X_3 Terhadap Y .	130

Tabel 4. 33 Hasil Uji t X_3 Terhadap Y.....	132
Tabel 4. 34 Koefisien Determinasi Variabel X_3 Terhadap Y.....	132
Tabel 4. 35 Koefisien Korelasi Berganda Variabel X_1 , X_2 , dan X_3 Terhadap Y	134
Tabel 4. 36 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Variabel X_1 , X_2 , dan X_3 Terhadap Y.....	135
Tabel 4. 37 Koefisien Determinasi Variabel X_1 , X_2 , dan X_3 Terhadap Y	136
Tabel 4. 38 Hasil Uji F X_1 , X_2 , dan X^3 Terhadap Y.....	137

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Observasi Jumlah Nasabah AXA Mandiri Syariah Cabang Ciawi Tahun 2018-2022.....	7
Gambar 2. 1. Proses Keputusan Pembelian	50
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir	65
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi AXA Mandiri Syariah Cabang Ciawi	101
Gambar 4. 2 Histogram Kualitas Pelayanan	110
Gambar 4. 3 Histogram Variabel Word of Mouth (X_2)	114
Gambar 4. 4 Histogram Variabel Citra Merek(X_3)	117
Gambar 4. 5 Histogram Variabel Keputusan Pembelian Produk Asuransi Syariah (Y)	121