

## DAFTAR ISI

|                                     |             |
|-------------------------------------|-------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>     | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>      | <b>iv</b>   |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>      | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>          | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>              | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>           | <b>xix</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>          | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>        | <b>xv</b>   |
| <b>RIWAYAT HIDUP.....</b>           | <b>xvi</b>  |
| <b>MOTTO HIDUP.....</b>             | <b>xvii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>       | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah.....      | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....            | 6           |
| C. Tujuan Penelitian.....           | 7           |
| D. Kegunaan Penelitian.....         | 7           |
| 1. Secara Akademis .....            | 7           |
| 2. Secara Praktik.....              | 8           |
| E. Kerangka Pemikiran.....          | 8           |
| F. Hipotesis.....                   | 13          |
| G. Langkah-Langkah Penelitian ..... | 13          |
| 1. Lokasi Penelitian.....           | 13          |
| 2. Paradigma dan Pendekatan .....   | 14          |

|                                                                                        |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3. Metode Penelitian.....                                                              | 15        |
| 4. Jenis Data dan Sumber Data .....                                                    | 16        |
| 5. Populasi dan Sampel .....                                                           | 19        |
| 6. Teknik Pengumpulan Data .....                                                       | 21        |
| 7. Validitas dan Reabilitas .....                                                      | 22        |
| 8. Teknik Analisis Data .....                                                          | 23        |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>                                                     | <b>31</b> |
| A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....                                                  | 31        |
| B. Kajian Konseptual dan Teoritis .....                                                | 37        |
| 1. <i>Marketing</i> .....                                                              | 37        |
| 2. <i>Word Of Mouth (WOM)</i> .....                                                    | 58        |
| 3. Kepercayaan.....                                                                    | 65        |
| 4. Calon Jemaah Haji .....                                                             | 72        |
| <b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                                    | <b>78</b> |
| A. Profil Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Thuba .....                         | 78        |
| 1. Sejarah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Thuba.<br>.....            | 78        |
| 2. Visi dan Misi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU)<br>Thuba .....       | 79        |
| 3. Struktur Organisasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah<br>(KBIHU) Thuba ..... | 80        |
| B. Hasil Penelitian .....                                                              | 81        |
| 1. Deskripsi Data Responden Penelitian .....                                           | 81        |
| 2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....                                                 | 87        |
| 3. Analisis Deskriptif Statistik .....                                                 | 93        |
| 4. Uji Asumsi Klasik .....                                                             | 100       |

|                             |                                                                                                                                                                                         |            |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 5.                          | Analisis Regresi Linear Sederhana .....                                                                                                                                                 | 105        |
| 6.                          | Analisis Koefisien Determinasi ( $r^2$ ) .....                                                                                                                                          | 106        |
| 7.                          | Uji Hipotesis (Uji T) .....                                                                                                                                                             | 108        |
| C.                          | Hasil Pembahasan .....                                                                                                                                                                  | 110        |
| 1.                          | Persepsi Calon Jemaah Haji Mengenai <i>Word of Mouth</i> (WOM) <i>Marketing</i> pada KBIHU Thuba Kabupaten Bandung .....                                                                | 110        |
| 2.                          | Tingkat Kepercayaan Calon Jemaah Haji pada KBIHU Thuba Kabupaten Bandung.....                                                                                                           | 115        |
| 3.                          | Pengaruh <i>Word of Mouth</i> (WOM) <i>Marketing</i> terhadap Tingkat Kepercayaan Calon Jemaah Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Thuba Kabupaten Bandung ..... | 120        |
| <b>BAB IV PENUTUP .....</b> |                                                                                                                                                                                         | <b>124</b> |
| A.                          | Kesimpulan .....                                                                                                                                                                        | 124        |
| B.                          | Saran.....                                                                                                                                                                              | 125        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>  |                                                                                                                                                                                         | <b>128</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>        |                                                                                                                                                                                         | <b>132</b> |