

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Logo Perusahaan.....	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	2
1.1.3 Produk dan layanan.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Identifikasi Masalah	16
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Kegunaan Penelitian.....	16
1.5.1 Aspek Teoritis	16
1.5.2 Aspek Praktis	17
1.6 Sistematika Penulisan.....	17
1.7 Waktu dan Periode Penelitian	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Pemasaran	19
2.2 Pemasaran Media Sosial	19
2.3 Perilaku Konsumen	22
2.3.1 Pengertian Perilaku Konsumen	22
2.3.2 Faktor Faktor Perilaku Konsumen.....	22
2.4 <i>Online Customer Review</i>	23
2.4.1 Pengertian <i>Online Customer Review</i>	23
2.4.2 Dimensi <i>Online Customer Review</i>	24
2.5 Kepercayaan.....	25
2.5.1 Definisi Kepercayaan.....	25
2.5.2 Dimensi Kepercayaan.....	26
2.6 Keputusan Pembelian.....	26
2.6.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	26

2.6.2 Struktur Keputusan Pembelian.....	27
2.6.3 Peranan Dalam Proses Keputusan Pembelian.....	29
2.6.4 Dimensi Keputusan Pembelian	30
2.6.5 Indikator Keputusan Pembelian.	31
2.7 Hubungan <i>Online Customer Review</i> dengan Keputusan Pembelian.....	31
2.8 Hubungan Kepercayaan dengan Keputusan Pembelian.....	31
2.9 Penelitian Terdahulu	32
2.10 Kerangka Pemikiran.....	42
2.11 Hipotesis Penelitian.....	44
2.12 Ruang Lingkup Penelitian.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Jenis Penelitian.....	46
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	47
3.2.1 Operasional Variabel.....	47
3.2.2 Skala Pengukuran.....	53
3.3 Tahapan Penelitian	54
3.4 Populasi dan Sampel	55
3.4.1 Populasi	55
3.4.2 Sampel	55
3.5 Teknik Pengumpulan data.....	57
3.5.1 Sumber data.....	57
3.6 Teknik Pengujian data.....	57
3.8.1 Uji Validitas.....	57
3.8.2 Uji Reliabilitas	59
3.7 Teknik Analisis data.....	60
3.7.1 Analisis Deskriptif	60
3.8 <i>Method of Successive Interval (MSI)</i>	62
3.9 Uji Asumsi Klasik	63
a. Uji Normalitas.....	63
b. Uji Heteroskedastisitas	64
c. Uji Multikolinearitas	64
3.10 Analisis Regresi Linier Berganda	64

3.11 Uji Hipotesis.....	65
a. Uji Simultan (F)	65
b. Uji Parsial (T)	65
3.12 Koefisien Determinasi.....	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	68
4.1 Pengumpulan data	68
4.2 Karakteristik Responden... ..	68
4.2.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin... ..	69
4.2.2 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	69
4.2.3 Karakteristik responden berdasarkan pengeluaran perbulan.....	70
4.3 Analisis Deskriptif... ..	71
4.3.1 <i>Method of Successive Interval (MSI)</i>	80
4.3.2 Uji Asumsi Klasik... ..	80
a. Uji Normalitas... ..	80
b. Uji Heteroskedastisitas.....	81
c. Uji Multikolinearitas... ..	82
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	83
4.4 Pengujian Hipotesis.....	84
a. Pengujian hipotesis secara simultan (Uji-F).....	84
b. Pengujian hipotesis secara parsial (Uji-T)	85
c. Koefisien Determinasi... ..	87
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian... ..	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	95

