

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB 1 .....	1
1.1    Objek Penelitian .....	1
1.2    Latar Belakang Penelitian .....	3
1.3    Perumusan Masalah.....	8
1.4    Tujuan Penelitian.....	9
1.5    Manfaat Penelitian.....	10
1.6    Sistematika Penelitian .....	10
BAB 2 .....	12
2.1    Tinjauan Pustaka Penelitian .....	12
2.1.1    Marketing .....	12
2.1.2    Digital Marketing.....	13
2.1.3    Digital Consumer Behaviour Theory .....	13
2.1.4 <i>Brand Hate</i> .....	14
2.1.5    Negative Word of Mouth .....	14
2.1.6 <i>Online complaining</i> .....	16
2.1.7 <i>Non-repurchase intention</i> .....	17
2.1.8    Variety Seeking Behaviour .....	17
2.2    Penelitian Terdahulu.....	18
2.3    Kerangka Pemikiran .....	44
2.3.1    Brand Hate dan NWOM.....	44
2.3.2 <i>Brand Hate</i> dan <i>Online complaining</i> .....	44
2.3.3    Brand Hate dan Non-Repurchase Intention .....	45
2.3.4    NWOM dan non-repurchase intention .....	46

2.3.5	Online complaining dan non-repurchase intention .....	47
2.3.6	Pengaruh tidak langsung Brand Hate terhadap Non-repurchase Intention (efek mediasi) .....	47
2.3.7	Variety Seeking Behaviour sebagai variabel moderasi.....	48
2.4	Hipotesis Penelitian .....	49
BAB 3	.....	51
3.1	Jenis Penelitian .....	51
3.2	Operasionalisasi Variabel.....	52
3.2.1	Variabel Eksogen .....	52
3.2.2	Variabel Endogen.....	52
3.2.3	Variabel Moderasi.....	53
3.3	Skala Pengukuran .....	58
3.4	Tahapan Penelitian .....	59
3.5	Populasi dan Sampel .....	59
3.5.1	Populasi.....	59
3.5.2	Sampel.....	60
3.5.3	Teknik Sampling .....	62
3.6	Pengumpulan Data .....	63
3.7	Structural Equation Modelling (SEM) .....	63
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	66
3.8.1	Uji Validitas .....	67
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	67
3.9	Pengujian Kecocokan Model ( <i>Goodness of Fit Test</i> ).....	68
3.10	Uji Hipotesis.....	69
3.11	R- Square .....	70
3.12	Q-Square.....	70
BAB 4	.....	71
4.1	Karakteristik Responden .....	71
4.1.1	<i>Screening Question</i> .....	71
4.1.2	Karakteristik Responden .....	73
4.2	Hasil Penelitian.....	77
4.2.1	Uji Validitas .....	77
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	78
4.2.3	Pengujian <i>Goodnes of Fit</i> .....	79

4.3	Uji Hipotesis.....	80
4.4	Nilai R-Square.....	85
4.5	Nilai Q-Square.....	86
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	86
<b>BAB 5</b>	.....	<b>89</b>
5.1	Kesimpulan.....	89
5.1.1	Saran Akademis .....	90
5.1.2	Saran Praktis .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>92</b>