

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>1</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>5</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>6</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>7</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>7</b>
<b>1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....</b>	<b>8</b>
1.1.1 Profil Perusahaan .....	8
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	8
1.1.3 Logo Perusahaan.....	9
1.1.4 Produk Perusahaan.....	9
<b>1.2 Latar Belakang Penelitian .....</b>	<b>10</b>
<b>1.3 Rumusan Masalah .....</b>	<b>19</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>19</b>
<b>1.5 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>19</b>
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	19
1.5.2 Kegunaan Praktis .....	19
<b>1.6 Waktu dan Periode Penelitian.....</b>	<b>20</b>
<b>1.7 Sistematika Penulisan .....</b>	<b>20</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>22</b>

<b>2.1 Rangkuman Teori</b> .....	22
2.1.1 Citra merek .....	22
2.1.2 Dimensi Citra merek.....	22
2.1.3 Ulasan Pelanggan <i>Online</i> .....	23
2.1.4 Dimensi Ulasan Pelanggan Online .....	23
2.1.5 Keputusan Pembelian .....	25
2.1.6 Dimensi Keputusan Pembelian.....	26
<b>2.2 Penelitian Terdahulu</b> .....	27
2.2.1 Skripsi .....	27
2.2.2 Jurnal Nasional .....	32
2.2.3 Jurnal Internasional.....	36
<b>2.3 Kerangka Pemikiran</b> .....	41
<b>2.4 Hipotesis Penelitian</b> .....	42
<b>2.5 Ruang Lingkup Penelitian</b> .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>43</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian</b> .....	43
<b>3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran</b> .....	43
3.2.2 Skala Pengukuran .....	46
<b>3.3 Tahapan Penelitian</b> .....	47
<b>3.4 Populasi dan Sampel</b> .....	48
3.4.1 Populasi.....	48
3.4.2 Sampel .....	48
<b>3.5 Pengumpulan Data</b> .....	50
3.5.1 Data Primer .....	50
3.5.2 Data Sekunder.....	50
3.5.3 Teknik Pengumpulan Data .....	51
<b>3.6 Pengolahan Data</b> .....	51

<b>3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas</b> .....	51
3.7.1 Uji Validitas .....	51
3.8.1 Uji reliabilitas .....	53
<b>3.9 Teknik Analisis Data</b> .....	54
3.9.1 Analisis Data.....	54
3.9.2 Analisis Deskriptif .....	54
<b>3.10 Uji Asumsi Klasik</b> .....	56
3.10.1 Uji Normalitas Data .....	56
3.10.2 Uji Multikolinieritas .....	57
3.10.3 Uji Heteroskedastisitas .....	57
3.10.4 Metode Regresi Linier Berganda .....	57
3.10.5 Uji Hipotesis .....	58
3.10.6 Uji Koefisien Determinasi .....	59
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>60</b>
<b>4.1 Pengumpulan Data</b> .....	60
<b>4.2 Karakteristik Responden</b> .....	60
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	61
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	61
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	62
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	62
<b>4.3 Hasil Penelitian</b> .....	63
<b>4.3.1 Analisis Deskriptif</b> .....	63
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	78
4.3.3 Analisis Regresi Berganda.....	80
4.3.4 Uji Hipotesis .....	82
4.3.5 Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	85

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>88</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>88</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>89</b>
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan .....	89
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>93</b>