

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Objek Penelitian .....	1
1.2 Latar Belakang .....	7
1.3 Perumusan Masalah.....	20
1.4 Tujuan Penelitian.....	20
1.5 Manfaat Penelitian.....	21
1.6 Sistematika Penulisan.....	21
BAB II.....	23
TINJAUAN PUSTAKA .....	23
2.1 Rangkuman Teori .....	23
2.1.1 Pemasaran .....	23
2.1.2 Komunikasi Pemasaran.....	24

2.1.3 Perilaku Konsumen.....	24
2.1.4 <i>Purchase Intention</i> .....	25
2.1.5 <i>Word Of Mouth (WOM)</i> .....	27
2.1.6 <i>Electronic Word Of Mouth (eWOM)</i> .....	28
2.1.7 <i>Attitude</i> .....	29
2.2 Hubungan Antar Variabel .....	31
2.2.1 Hubungan E-WOM Terhadap <i>Attitude</i> .....	31
2.2.2 Hubungan E-WOM Terhadap <i>Purchase Intention</i> .....	31
2.2.3 Hubungan <i>Attitude</i> Terhadap <i>Purchase Intention</i> .....	32
2.3 Penelitian Terdahulu.....	32
2.4 Kerangka Pemikiran .....	54
2.5 Hipotesis Penelitian.....	57
2.6 Ruang Lingkup Penelitian .....	57
<b>BAB III .....</b>	<b>58</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>58</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	59
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran .....	61
3.2.1 Operasionalisasi Variabel .....	61
3.2.2 Skala Pengukuran .....	66
3.3 Tahapan Penelitian .....	67
3.4 Populasi dan Sampel .....	69
3.4.1 Populasi.....	69
3.4.2 Sampel .....	69

3.5 Pengumpulan Data .....	70
3.5.1 Kuesioner .....	70
3.5.2 Data Sekunder .....	71
3.6 Uji Validitas Dan Realibilitas.....	71
3.6.1 Uji Validitas .....	71
3.6.2 Uji Reliability .....	74
3.7 Teknik Analisis Data .....	75
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	76
3.7.2 <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> .....	77
3.8 Uji Hipotesis.....	82
BAB IV .....	84
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	84
4.1 Karakteristik Responden .....	84
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	84
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	85
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	85
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	86
4.2 Analisis Deskriptif.....	87
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Electronic Word Of Mouth .....	87
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel <i>Purchase Intention</i> .....	92
4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel <i>Attitude</i> .....	96
4.3 Hasil Penelitian.....	98
4.3.1 Analisis SEM-PLS.....	98

4.3.2 Uji Hipotesis .....	107
4.4 Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	108
4.4.1 Hasil Karakteristik Responden .....	108
4.4.2 Hasil Analisis Deskriptif.....	109
4.4.3 Analisis Pembahasan Uji Hipotesis .....	109
BAB V.....	113
KESIMPULAN DAN SARAN.....	113
5.1 Kesimpulan.....	113
5.2 Saran .....	114
5.2.1 Aspek Praktis .....	114
5.2.2 Aspek Teoritis.....	114
DAFTAR PUSTAKA .....	115
LAMPIRAN.....	130