

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>.....	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.5.1 Aspek Teoritis.....	10
1.5.2 Aspek Praktis	10
1.6 Batasan Penelitian	10
1.7 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Teori dan Penelitian	13
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	13
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	25
2.2 Tabel Posisi Penelitian.....	30
2.3 Kerangka Pemikiran.....	32
2.4 Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35

3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	36
3.2.1 Operasional Variabel	36
3.2.2 Skala Pengukuran	40
3.3 Tahapan Penelitian.....	41
3.4 Populasi dan Sampel	44
3.4.1 Populasi.....	44
3.4.2 Sampel	44
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	46
3.5.1 Strategi Opini.....	46
3.5.2 Strategi Arsip	46
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	47
3.6.1 Uji Validitas.....	47
3.6.2 Uji Reliabilitas	48
3.7 Teknik Analisis Data.....	48
3.7.1 Analisis Deskriptif	48
3.7.2 <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	50
3.7.3 <i>Software</i> yang digunakan.....	53
3.8 Luaran Penelitian	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Karakteristik Responden	55
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden.....	56
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	57
4.2 Hasil Penelitian	58
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.2.2 Analisis Deskriptif	60
4.2.3 Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	77
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	92
4.3.1 E-WOM <i>Quality</i>	92

4.3.2 E-WOM <i>Quantity</i>	94
4.3.3 E-WOM <i>Credibility</i>	95
4.3.4 <i>Corporate Image</i>	96
4.3.5 Keputusan Pembelian	97
4.4 Verifikasi Temuan	98
4.5 Rekomendasi Manajemen	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	103
5.1 Kesimpulan	103
5.2 Saran	105
5.2.1 Saran Akademis	105
5.2.2 Saran Praktis	105
DAFTAR PUSTAKA	107
BIODATA	113
LAMPIRAN	114