

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
KATA PENGANTAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Kegunaan Penelitian.....	12
1.6 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN .....	14
2.1 Rangkuman Teori .....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.3 Kerangka Pemikiran .....	36
2.4 Hipotesis .....	37
BAB III METODE PENELITIAN .....	39
3.1 Jenis Penelitian .....	39
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran .....	40
3.3 Tahapan Penelitian .....	45
3.4 Populasi dan Sampel.....	46
3.5 Pengumpulan Data.....	48

3.6	Teknik Analisis Data .....	49
3.7	Methode Succesive Interval (MSI).....	51
3.8	Metode Analisis Data .....	52
3.9	Uji Hipotesis.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		61
4.1	Karakteristik Responden .....	61
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
4.1.2	Karakteristik Berdasarkan Usia Responden.....	62
4.1.3	Karakteristik Berdasarkan Penghasilan Responden.....	63
4.1.5	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	65
4.2	Hasil Penelitian.....	66
4.2.1	Analisis Deskriptif <i>Electronic Word Of Mouth</i> Menurut Responden (X).....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		96
5.1	Kesimpulan.....	96
5.2	Saran .....	97
5.2.1	Saran bagi Dino Donuts .....	97
5.2.2	Bagi Penelitian Selanjutnya .....	98
DAFTAR PUSTAKA .....		xiii
LAMPIRAN.....		xv