

## DAFTAR ISI

|                                                 |      |
|-------------------------------------------------|------|
| HALAMAN PENGESAHAN.....                         | ii   |
| HALAMAN PERNYATAAN .....                        | iii  |
| KATA PENGANTAR .....                            | iv   |
| ABSTRAK.....                                    | vi   |
| ABSTRACT.....                                   | vii  |
| DAFTAR ISI.....                                 | viii |
| DAFTAR TABEL .....                              | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                             | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                            | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN .....                         | 1    |
| 1.1.    Gambaran Umum Objek Perusahaan.....     | 1    |
| 1.1.1.    Profile Perusahaan.....               | 1    |
| 1.1.2.    Visi & Misi Perusahaan.....           | 2    |
| 1.2.    Latar Belakang .....                    | 2    |
| 1.3.    Rumusan Permasalahan .....              | 14   |
| 1.4.    Pertanyaan Penelitian .....             | 15   |
| 1.5.    Tujuan Penelitian .....                 | 15   |
| 1.6.    Manfaat Penelitian .....                | 16   |
| 1.6.1.    Aspek Teoritis.....                   | 16   |
| 1.6.2.    Aspek Praktisi .....                  | 16   |
| 1.7.    Sistematika Penulisan Tugas Akhir ..... | 17   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                    | 19   |
| 2.1.    Teori dan Penelitian Terdahulu .....    | 19   |
| 2.1.1. <i>Marketing Management</i> .....        | 19   |
| 2.1.2. <i>Electronic Word of Mouth</i> .....    | 19   |
| 2.1.3. <i>Influencer Endorsement</i> .....      | 20   |
| 2.1.4. <i>Customer Review</i> .....             | 20   |
| 2.1.5. <i>Trust</i> .....                       | 21   |
| 2.1.6. <i>Purchase Intention</i> .....          | 21   |

|                                             |                                                                                                         |    |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1.7.                                      | Penelitian Terdahulu .....                                                                              | 22 |
| 2.2.                                        | Kerangka Pemikiran.....                                                                                 | 31 |
| 2.3.                                        | Hipotesis Building.....                                                                                 | 32 |
| 2.3.1.                                      | Pengaruh <i>Customer Review</i> Terhadap <i>Purchase Intention</i> .....                                | 32 |
| 2.3.2.                                      | Pengaruh <i>Influencer Review</i> Terhadap <i>Purchase Intention</i> .....                              | 32 |
| 2.3.3.                                      | Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap Hubungan <i>Customer Review</i> dan<br><i>Purchase Intention</i> .....   | 33 |
| 2.3.4.                                      | Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap Hubungan <i>Influencer Review</i> dan<br><i>Purchase Intention</i> ..... | 33 |
| BAB III METODE PENELITIAN .....             |                                                                                                         | 35 |
| 3.1.                                        | Jenis Penelitian.....                                                                                   | 35 |
| 3.2.                                        | Operasionalisasi Variabel .....                                                                         | 36 |
| 3.3.                                        | Tahapan Penelitian .....                                                                                | 39 |
| 3.4.                                        | Populasi dan Sampel .....                                                                               | 41 |
| 3.4.1.                                      | Populasi.....                                                                                           | 41 |
| 3.4.2.                                      | Sampel.....                                                                                             | 42 |
| 3.5.                                        | Pengumpulan Data dan Sumber Data .....                                                                  | 43 |
| 3.5.1.                                      | Sumber Data.....                                                                                        | 43 |
| 3.5.2.                                      | Teknik Pengumpulan Data .....                                                                           | 44 |
| 3.6.                                        | Uji Validitas dan Reliabilitas .....                                                                    | 44 |
| 3.6.1.                                      | Uji Validitas .....                                                                                     | 45 |
| 3.6.2.                                      | Uji Reliabilitas .....                                                                                  | 45 |
| 3.6.3.                                      | Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....                                                  | 46 |
| 3.6.4.                                      | Evaluasi Model Struktural.....                                                                          | 49 |
| 3.7.                                        | Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....                                                      | 49 |
| 3.7.1.                                      | Teknik Analisis Data.....                                                                               | 49 |
| 3.7.2.                                      | Uji Kecocokan Model .....                                                                               | 51 |
| 3.7.3.                                      | Uji Hipotesis.....                                                                                      | 51 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... |                                                                                                         | 52 |
| 4.1.                                        | Karakteristik Responden .....                                                                           | 52 |
| 4.1.1.                                      | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                                 | 52 |

|                                 |                                                           |    |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------|----|
| 4.1.2.                          | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....             | 52 |
| 4.1.3.                          | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan ..... | 53 |
| 4.1.4.                          | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....      | 54 |
| 4.2.                            | Hasil Penelitian .....                                    | 54 |
| 4.2.1.                          | Uji Validitas dan Reliabilitas .....                      | 54 |
| 4.2.2.                          | Uji Kecocokan Model .....                                 | 59 |
| 4.2.3.                          | Uji Hipotesis .....                                       | 60 |
| 4.2.4.                          | Importance-Performance Map Analysis (IPMA).....           | 63 |
| 4.3.                            | Pembahasan Penelitian.....                                | 64 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... |                                                           | 67 |
| 5.1.                            | Kesimpulan .....                                          | 67 |
| 5.2.                            | Saran .....                                               | 67 |
| 5.2.1.                          | Saran Praktisi .....                                      | 68 |
| 5.2.2.                          | Saran Teoritis .....                                      | 68 |
| DAFTAR PUSTAKA .....            |                                                           | 70 |
| LAMPIRAN.....                   |                                                           | 76 |