

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1.    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1.    Profil Perusahaan .....	1
1.1.2.    Visi dan Misi Perusahaan .....	1
1.1.3.    Logo Perusahaan .....	2
1.2.    Latar Belakang Objek Penelitian .....	3
1.3.    Perumusan Masalah .....	18
1.4.    Pertanyaan Penelitian .....	19
1.5.    Tujuan Penelitian .....	19
1.6.    Manfaat Penelitian .....	20
1.6.1.    Aspek Teoritis .....	20
1.6.2.    Aspek Praktis .....	20
1.7.    Sistematika Tugas Akhir .....	20
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>22</b>
2.1.    Tinjauan Pustaka.....	22
2.1.1.    Manajemen Pemasaran.....	22
2.1.2.    Pemasaran.....	22
2.1.3.    Bauran Pemasaran.....	23
2.1.4.    Komunikasi Pemasaran .....	24
2.1.5.    E-Commerce .....	26
2.1.6.    Electronic word of mouth.....	26
2.1.7.    Promosi.....	28
2.1.8.    Media Sosial .....	28
2.1.9.    Social Media Marketing .....	29
2.1.10.    Proses Keputusan Pembelian .....	30

2.1.11.	Pengaruh electronic word of mouth (eWOM) terhadap Proses Keputusan Pembelian .....	33
2.1.12.	Pengaruh Social Media Marketing terhadap proses Keputusan Pembelian. 33	
2.2.	Penelitian Terdahulu .....	43
2.2.1.	Ulasan Jurnal Nasional .....	43
2.2.2.	Ulasan Jurnal Internasional .....	48
2.3.	Kerangka Pemikiran .....	56
2.4.	Hipotesis Penelitian .....	59
2.5.	Ruang Lingkup Penelitian .....	60
2.5.1.	Variabel Penelitian .....	60
2.5.2.	Lokasi dan Objek Penelitian .....	60
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>61</b>
3.1.	Jenis Penelitian .....	61
3.2.	Operasionalisasi Variabel.....	62
3.2.1.	Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.2.2.	Jenis Variabel.....	62
3.3.	Skala Pengukuran .....	66
3.4.	Tahapan Penelitian.....	67
3.5.	Populasi dan Sampel .....	69
3.5.1.	Populasi .....	69
3.5.2.	Sampel.....	69
3.6.	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	70
3.6.1.	Data Primer .....	70
3.6.2.	Data Sekunder .....	71
3.7.	Uji Validitas dan Reabilitas .....	71
3.7.1.	Uji Validitas.....	71
3.7.2.	Uji Reliabilitas .....	73
3.8.	Teknik Analisis Data.....	75
3.8.1.	Analisis Deskriptif .....	75
3.8.2.	Uji asumsi klasik.....	77
3.8.3.	Method Successive Interval (MSI).....	77
3.8.4.	Uji Normalitas.....	77
3.8.5.	Uji Multikolinearitas .....	78
3.8.6.	Uji Heteroskedastisitas .....	78
3.8.7.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
3.8.8.	Uji Hipotesis .....	80
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>82</b>

4.1 Karakteristik Responden .....	82
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	82
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	82
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	83
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	83
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	83
4.2 Hasil Penelitian.....	84
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	84
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	84
4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	85
4.2.4 Uji Hipotesis.....	86
4.2.5 Uji Koefisien Determinasi .....	86
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	87
4.3.1 Analisis Karakteristik Responden.....	88
4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Electronic Word of Mouth.....	88
4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Social Media Marketing .....	89
4.3.4 Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian .....	90
4.3.5 Pengaruh Electronic Word of Mouth dan Social Media Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Secara Simultan .....	95
4.3.6 Pengaruh Electronic Word of Mouth dan Social Media Marketing Terhadap Koefisien Determinasi .....	97
4.3.7 Pengaruh Electronic Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Secara Parsial.....	99
4.3.8 Pengaruh Social Media Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Secara Parsial.....	96
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>105</b>
5.1 Kesimpulan.....	105
5.2 Saran.....	106
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	106

5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	106
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>110</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>112</b>