

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR GAMBAR.....	5
DAFTAR TABEL	6
DAFTAR LAMPIRAN	7
BAB I PENDAHULUAN.....	7
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	8
1.1.1 Profil Perusahaan	8
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	8
1.1.3 Logo Perusahaan.....	9
1.1.4 Produk Perusahaan.....	9
1.2 Latar Belakang Penelitian	10
1.3 Rumusan Masalah	19
1.4 Tujuan Penelitian	19
1.5 Manfaat Penelitian	19
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	19
1.5.2 Kegunaan Praktis	19
1.6 Waktu dan Periode Penelitian.....	20
1.7 Sistematika Penulisan	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	22

2.1 Rangkuman Teori	22
2.1.1 Citra merek	22
2.1.2 Dimensi Citra merek.....	22
2.1.3 Ulasan Pelanggan <i>Online</i>	23
2.1.4 Dimensi Ulasan Pelanggan Online	23
2.1.5 Keputusan Pembelian	25
2.1.6 Dimensi Keputusan Pembelian.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.2.1 Skripsi	27
2.2.2 Jurnal Nasional	32
2.2.3 Jurnal Internasional.....	36
2.3 Kerangka Pemikiran	41
2.4 Hipotesis Penelitian	42
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Jenis Penelitian	43
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	43
3.2.2 Skala Pengukuran	46
3.3 Tahapan Penelitian	47
3.4 Populasi dan Sampel	48
3.4.1 Populasi.....	48
3.4.2 Sampel	48
3.5 Pengumpulan Data	50
3.5.1 Data Primer	50
3.5.2 Data Sekunder.....	50
3.5.3 Teknik Pengumpulan Data	51
3.6 Pengolahan Data	51

3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	51
3.7.1 Uji Validitas	51
3.8.1 Uji reliabilitas	53
3.9 Teknik Analisis Data	54
3.9.1 Analisis Data.....	54
3.9.2 Analisis Deskriptif	54
3.10 Uji Asumsi Klasik	56
3.10.1 Uji Normalitas Data	56
3.10.2 Uji Multikolinieritas	57
3.10.3 Uji Heteroskedastisitas	57
3.10.4 Metode Regresi Linier Berganda	57
3.10.5 Uji Hipotesis	58
3.10.6 Uji Koefisien Determinasi	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Pengumpulan Data	60
4.2 Karakteristik Responden	60
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	61
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	62
4.3 Hasil Penelitian	63
4.3.1 Analisis Deskriptif	63
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	78
4.3.3 Analisis Regresi Berganda.....	80
4.3.4 Uji Hipotesis	82
4.3.5 Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan	85

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	89
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	89
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	93