

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB 1</b> .....	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil .....	1
1.2 Latar Belakang .....	2
1.3 Rumusan Masalah .....	24
1.4 Tujuan Penelitian.....	25
1.5 Manfaat Penelitian.....	25
1.6 Sistematika Penulisan.....	26
<b>BAB II</b> .....	<b>27</b>
2.1 Teori.....	27
2.1.1 Pemasaran .....	27
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	28
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	29
2.1.4 Online Customer Review.....	29
2.1.4 Keputusan Pembelian .....	31

2.1.5 Kepercayaan Pelanggan.....	33
2.1.6 Hubungan antara <i>Online Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	34
2.1.7 Hubungan antara <i>Online Customer Review</i> Terhadap Kepercayaan Pelanggan.....	34
2.1.8 Hubungan antara Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian.....	34
2.1.9 Hubungan antara <i>Online Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepercayaan Pelanggan.....	35
2.2 Penelitian Terdahulu .....	36
2.3 Kerangka Pemikiran .....	49
2.4 Hipotesis Penelitian.....	51
<b>BAB III.....</b>	<b>53</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	53
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	54
3.2.1 Variabel Penelitian .....	54
3.2.2 Operasionalisasi Variabel .....	54
3.3 Tahapan Penelitian.....	62
3.4 Populasi dan Sampel .....	62
3.4.1 Populasi.....	62
3.4.2 Sampel.....	63
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	64
3.5.1 Data Primer .....	64
3.5.2 Data Sekunder .....	65
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	65
3.6.1 Uji Validitas.....	66
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	67
3.7 Teknik Analisis Data.....	67
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	67
3.7.2 Analisis <i>Partial Least Square – Structural Equation Modeling (PLS-SEM)</i> (Analisis Verikatif) .....	70
3.7.3 Estimasi Model .....	70
3.7.4 Uji Kecocokan Model .....	72

<b>BAB IV .....</b>	<b>75</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>75</b>
4.1 Pengumpulan Data .....	75
4.2 Karakteristik Responden .....	75
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	75
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	76
4.2.3 Karakteristik Responden Pekerjaan .....	76
4.3 Hasil Penelitian.....	77
4.3.1 Analisis Deskriptif .....	77
4.3.2 Analisis Structural Equation Modeling Partial Least Square.....	82
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	90
4.4.1 Pengaruh <i>Online Customer Review</i> terhadap Kepercayaan Pelanggan	90
4.4.2 Pengaruh <i>Online Customer Review</i> terhadap Keputusan Pembelian....	90
4.4.3 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian .....	91
4.4.4 Pengaruh <i>Online Customer Review</i> terhadap Keputusan Pembelian melalui Kepercayaan Pelanggan .....	91
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran .....	94
5.2.1 Rekomendasi untuk Sociolla .....	94
5.2.2 Saran bagi peneliti selanjutnya .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>99</b>