

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	7
1.3 Perumusan Masalah.....	20
1.4 Tujuan Penelitian.....	20
1.5 Manfaat Penelitian.....	21
1.6 Sistematika Penulisan.....	21
BAB II.....	23
TINJAUAN PUSTAKA	23
2.1 Rangkuman Teori	23
2.1.1 Pemasaran	23
2.1.2 Komunikasi Pemasaran.....	24

2.1.3 Perilaku Konsumen.....	24
2.1.4 <i>Purchase Intention</i>	25
2.1.5 <i>Word Of Mouth (WOM)</i>	27
2.1.6 <i>Electronic Word Of Mouth (eWOM)</i>	28
2.1.7 <i>Attitude</i>	29
2.2 Hubungan Antar Variabel	31
2.2.1 Hubungan E-WOM Terhadap <i>Attitude</i>	31
2.2.2 Hubungan E-WOM Terhadap <i>Purchase Intention</i>	31
2.2.3 Hubungan <i>Attitude</i> Terhadap <i>Purchase Intention</i>	32
2.3 Penelitian Terdahulu.....	32
2.4 Kerangka Pemikiran	54
2.5 Hipotesis Penelitian.....	57
2.6 Ruang Lingkup Penelitian	57
BAB III	58
METODOLOGI PENELITIAN	58
3.1 Jenis Penelitian	59
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	61
3.2.1 Operasionalisasi Variabel	61
3.2.2 Skala Pengukuran	66
3.3 Tahapan Penelitian	67
3.4 Populasi dan Sampel	69
3.4.1 Populasi.....	69
3.4.2 Sampel	69

3.5 Pengumpulan Data	70
3.5.1 Kuesioner	70
3.5.2 Data Sekunder	71
3.6 Uji Validitas Dan Realibilitas.....	71
3.6.1 Uji Validitas	71
3.6.2 Uji Reliability	74
3.7 Teknik Analisis Data	75
3.7.1 Analisis Deskriptif	76
3.7.2 <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	77
3.8 Uji Hipotesis	82
BAB IV	84
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	84
4.1 Karakteristik Responden	84
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	84
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	85
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	85
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	86
4.2 Analisis Deskriptif.....	87
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Electronic Word Of Mouth	87
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel <i>Purchase Intention</i>	92
4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel <i>Attitude</i>	96
4.3 Hasil Penelitian.....	98
4.3.1 Analisis SEM-PLS.....	98

4.3.2 Uji Hipotesis	107
4.4 Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	108
4.4.1 Hasil Karakteristik Responden	108
4.4.2 Hasil Analisis Deskriptif.....	109
4.4.3 Analisis Pembahasan Uji Hipotesis	109
BAB V.....	113
KESIMPULAN DAN SARAN.....	113
5.1 Kesimpulan.....	113
5.2 Saran	114
5.2.1 Aspek Praktis	114
5.2.2 Aspek Teoritis.....	114
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN.....	130