

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 10
A. Landasan Teori.....	10
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Hubungan Antar Variabel	33
D. Kerangka Konseptual / Kerangka Penelitian.....	34
E. Hipotesis Penelitian	35

BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Obyek dan Waktu Penelitian	36
C. Populasi.....	36
D. Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	37
E. Jenis Data Penelitian	37
F. Prosedur Pengambilan Data.....	38
G. Klasifikasi Variabel Penelitian	41
H. Definisi Operasional Variabel	41
I. Uji Instrumen	44
J. Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	52
B. Hasil Analisis Data	60
C. Pembahasan.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	70
DAFTAR ISI	71
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jenis Produk Yang Sering Dibeli Konsumen Seacara Online	3
Gambar 1.2 Keluhan Konsumen Tentang Atribut Produk	5
Gambar 1.3 Bentuk Komunikasi Dari Mulut ke Mulut	6
Gambar 2.1 Proses Pembelian Konsumen	29
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian.....	34

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Variabel.....	39
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas	45
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4.1 Responden Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2 Responden Usia.....	53
Tabel 4.3 Responden Uang saku/Penghasilan.....	54
Tabel 4.4 Responden Pernah Membeli	55
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif.....	56
Tabel 4.6 Distribusi Tanggapan Responden AP.....	56
Tabel 4.7 Distribusi Tanggapan Responden Ko WOM	58
Tabel 4.8 Distribusi Tanggapan Responden KP.....	59
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Berganda	60
Tabel 4.10 Hasil Uji t.....	62
Tabel 4.11 Hasil Uji F.....	63
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi	65

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN KUESIONER	74
REKAP DATA UNTUK UJI INSTRUMEN	79
HASIL UJI VALIDITAS	81
HASIL UJI RELIABILITAS	84
KARAKTERISTIK RESPONDEN	87
JAWABAN RESPONDEN.....	89
ANALISIS DESKRIPTIF	94
HASIL REGRESI LINIER BERGANDA.....	95