

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>ABSTRAKSI</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS</b> .....	9
A. Landasan Teori .....	9
1. Perilaku Konsumen .....	9
2. Minat Beli.....	10
3. Persepsi .....	11
4. <i>Electronic Word of Mouth</i> .....	12
5. Citra Merek.....	15
B. Penelitian Terdahulu.....	17
C. Pengaruh Antar Variabel .....	21
1. Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> terhadap Citra Merek.....	21
2. Pengaruh Citra Merek terhadap Minat Beli .....	21
3. Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> terhadap Minat Beli.....	22
D. Kerangka Pemikiran .....	23
E. Hipotesis .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	25
A. Rancangan Penelitian .....	25
B. Objek dan Waktu Penelitian.....	25
C. Populasi .....	26
D. Sampel dan Teknik Sampling dan Besaran Sampel .....	26
E. Jenis Data Penelitian .....	27
F. Prosedur Pengambilan Data .....	27
G. Klasifikasi Variabel Penelitian .....	28
1. Variabel Eksogen .....	28

2. Variabel Endogen .....	28
H. Definisi Operasional Variabel .....	29
I. Pengukuran Variabel .....	30
J. Uji Instrumen.....	31
1. Uji Validitas .....	31
2. Uji Reliabilitas .....	32
K. Teknik Analisis Data .....	32
1. Analisis Deskriptif.....	33
2. Analisis Kuantitatif .....	33
a. Diagram Jalur dan Persamaan Struktural .....	34
b. Uji konfirmatori Analisis Faktor .....	35
c. Uji Realibilitas Konstruk.....	35
d. Uji Hipotesis.....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
A. Deskripsi Hasil Penelitian .....	39
1. Analisis Deskriptif Responden.....	39
a. Jenis Kelamin .....	39
b. Usia.....	39
c. Pekerjaan .....	40
d. Pendapatan/Uang Saku .....	41
2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	42
a. Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i> .....	42
b. Variabel Citra Merek .....	43
c. Variabel Minat Beli .....	44
3. Analisis Kuantitatif Variabel Penelitian .....	45
a. Uji <i>Confirmatory Factor Analysis</i> .....	45
b. <i>Uji Construct Reliability</i> .....	47
c. Uji Kelayakan Model – <i>Goodness Of Fit</i> .....	48
d. Evaluasi Normalitas Data.....	50
e. Evaluasi <i>Multivariate Outlayer</i> .....	51
f. Uji Hipotesis .....	52
g. Direct Effect dan Indirect Effect .....	55
B. Pembahasan.....	56
1. Pengaruh Electronic Word of Mouth Terhadap Citra Merek .....	56
2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Minat Beli .....	56
3. Pengaruh Electronic Word of Mouth terhadap Minat Beli.....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>59</b>
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	59
C. <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>63</b>
D. <b>LAMPIRAN</b> .....	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pangsa pasar <i>smartphone</i> di Indonesia .....	2
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	29
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i> .....	30
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	31
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	32
Tabel 3.5 Model Pengukuran Struktural .....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang saku ..	42
Tabel 4.5 Penilaian Variabel Kategori <i>Electronic Word of Mouth</i> .....	43
Tabel 4.6 Penilaian Variabel Kategori Citra Merek.....	43
Tabel 4.7 Penilaian Variabel Kategori Minat Beli.....	44
Tabel 4.8 <i>Standarized Regression Weight Electronic Word of Mouth</i> .....	45
Tabel 4.9 <i>Standarized Regression Weight Citra Merek</i> .....	46
Tabel 4.10 <i>Standarized Regression Weight Minat Beli</i> .....	46 Tabel
4.11 Hasil Uji <i>Construct Reliability</i> .....	47 Tabel
4.12 Hasil Uji <i>Goodness of Fit Index</i> .....	49
Tabel 4.13 Normalitas Data .....	50
Tabel 4.14 <i>Output Mahalanobis Distance</i> .....	51
Tabel 4.15 <i>Regression Weight</i> .....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna <i>Smartphone</i> di Indonesia 2013-2018.....	1
Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen.....	9
Gambar 2.2 Model Pembelian dan Pasca Pembelian.....	10
Gambar 2.3 Proses <i>Word of Mouth</i> .....	13
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis.....	23
Gambar 3.1 Diagram Jalur.....	34
Gambar 4.1 Full Model Struktural.....	48

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN I KUESIONER PENELITIAN .....	65
LAMPIRAN II UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS .....	71
LAMPIRAN III REKAPITULASI DATA PENELITIAN.....	78
LAMPIRAN IV ANALISIS DESKRIPTIF.....	103
LAMPIRAN V ANALISIS KUANTITATIF .....	107