

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iii
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian	16
D. Manfaat Penelitian	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Landasan Teori.....	18

1.	Keputusan Pembelian.....	18
2.	Pemasaran Media Sosial	22
3.	Kualitas Pelayanan	26
4.	Ulasan Online Pelanggan	29
B.	Penelitian Terdahulu.....	32
C.	Pengaruh Antar Variabel	37
D.	Kerangka Pemikiran.....	41
E.	Hipotesis Penelitian	43
BAB III METODE PENELITIAN		44
A.	Rancangan Penelitian.....	44
B.	Objek Penelitian dan Waktu Penelitian	46
C.	Populasi	47
D.	Sampel dan Teknik Sampling	47
E.	Jenis Data Penelitian	49
F.	Teknik Pengambilan Data	50
G.	Klasifikasi Variabel Penelitian.....	53
H.	Definisi Operasional Variabel	54
I.	Uji Instrumen.....	57
J.	Teknik Analisis Data	64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	67
A. Hasil Penelitian	67
1. Analisis Deskriptif Responden.....	67
2. Analisis Deskriptif Variabel.....	71
3. Analisi Kuantitatif	75
4. Pengujian Hipotesis	88
B. Pembahasan	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN.....	104