

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Permasalahan .....	1
B. Rumusan Masalah .....	19
C. Tujuan Penelitian.....	19
D. Manfaat Penelitian .....	20
<b>BAB II .....</b>	<b>22</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>22</b>
A. Landasan Teori .....	22
1. <i>Electronic Word of Mouth (E-WOM)</i> .....	22
2. <i>Product Quality</i> .....	26

3. <i>Brand Image</i> .....	29
4. <i>Purchase Decision</i> .....	31
B. Penelitian Terdahulu.....	35
C. Keterkaitan antar Variabel.....	39
D. Kerangka Konseptual.....	54
E. Hipotesis Penelitian.....	55
<b>BAB III.....</b>	<b>57</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>
A. Rancangan Penelitian.....	57
B. Objek dan Waktu Penelitian.....	58
C. Populasi.....	58
D. Sampel dan Teknik Sampling.....	58
E. Jenis Data Penelitian .....	60
F. Prosedur Pengambilan Data .....	61
G. Klasifikasi Variabel Penelitian .....	62
H. Definisi Operasional Variabel .....	63
I. Uji Instrumen .....	65
J. Teknis Analisis Data.....	73
<b>BAB IV .....</b>	<b>77</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>77</b>
A. Hasil Pengumpulan Data.....	77
B. Analisis Deskriptif. ....	78
C. Analisis Kuantitatif dan Pengujian Hipotesis .....	90
D. Pembahasan.....	97
<b>BAB V.....</b>	<b>110</b>

<b>KESIMPULAN &amp; SARAN.....</b>	<b>110</b>
A. Kesimpulan .....	110
B. Saran.....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>115</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>122</b>