

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR SKRIPSI.....	v
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Manfaat Penelitian	16
1.4.1 Manfaat Akademis	16
1.4.1 Manfaat Praktis	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
1.1 Perilaku Konsumen Dalam Konteks Komunikasi Pemasaran	18
1.2 Proses Pengambilan Keputusan Sebagai Bagian Dari Konsep Perilaku Konsumen	22
1.2.1 Tahapan Pengambilan Keputusan Pembelian	26
1.3 Evaluasi Pasca Pembelian di Era Digital	31
1.4 Electronic Word of Mouth Sebagai Hasil Dari Evaluasi Pasca Pembelian di Era Digital	32
1.4.1 Elemen – Elemen Electronic Word of Mouth.....	33
1.5 Hubungan Electronic Word of Mouth terhadap proses pengambilan keputusan pembelian.....	36
1.6 Kerangka Pemikiran.....	39
1.7 Hipotesis Penelitian.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	41

3.1	Paradigma Penelitian.....	41
3.2	Metode Penelitian.....	42
3.3	Populasi dan Sampel	43
3.4	Definisi Konsep dan Operasional Konsep	48
3.4.1	Definisi Konsep.....	48
3.4.2	Operasional Konsep	49
3.5	Validitas dan Reliabilitas	52
3.5.1	Uji Reliabilitas	53
3.5.2	Uji Validitas	54
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	54
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.6.1	Data Primer	56
3.7	Teknik Analisa Data.....	57
3.7.1	Uji Parsial dengan <i>t test</i>	58
3.7.2	Koefisiensi Determinasi.....	59
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	60
4.2	Pengaruh Electronic Word of Mouth Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi Link Aja!.....	61
4.2.1	Hasil Uji Validitas Bagian Pertama	61
4.2.2	Hasil Uji Validitas Bagian Kedua	63
4.2.3	Hasil Uji Reliabilitas	65
4.2.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	66
4.2.4.1	Uji Normalitas	66
4.2.4.2	Uji Linieritas	72
4.2.5	Analisa Deskriptif	73
4.2.5.1	Karakteristik Responden	73
4.2.5.2	Distribusi Frekuensi	77
4.2.6	Analisa Korelasi	92
4.2.7	Hasil Uji Parsial dengan <i>t test</i>	93
4.2.8	Koefisiensi Determinasi	95

	xi
4.3 Pembahasan.....	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	101
5.1.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran.....	104
5.2.1 Saran Akademis	104
5.2.2 Saran Praktis	105
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN.....	114
CURICULUM VITAE.....	126



UNIVERSITAS
MERCU BUANA