

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB 1	1
1.1 Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penelitian	10
BAB 2	12
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	12
2.1.1 Marketing	12
2.1.2 Digital Marketing.....	13
2.1.3 Digital Consumer Behaviour Theory	13
2.1.4 <i>Brand Hate</i>	14
2.1.5 Negative Word of Mouth	14
2.1.6 <i>Online complaining</i>	16
2.1.7 <i>Non-repurchase intention</i>	17
2.1.8 Variety Seeking Behaviour	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran	44
2.3.1 Brand Hate dan NWOM.....	44
2.3.2 <i>Brand Hate</i> dan <i>Online complaining</i>	44
2.3.3 Brand Hate dan Non-Repurchase Intention	45
2.3.4 NWOM dan non-repurchase intention	46

2.3.5	Online complaining dan non-repurchase intention	47
2.3.6	Pengaruh tidak langsung Brand Hate terhadap Non-repurchase Intention (efek mediasi)	47
2.3.7	Variety Seeking Behaviour sebagai variabel moderasi.....	48
2.4	Hipotesis Penelitian	49
BAB 3	51
3.1	Jenis Penelitian	51
3.2	Operasionalisasi Variabel.....	52
3.2.1	Variabel Eksogen	52
3.2.2	Variabel Endogen.....	52
3.2.3	Variabel Moderasi.....	53
3.3	Skala Pengukuran	58
3.4	Tahapan Penelitian	59
3.5	Populasi dan Sampel	59
3.5.1	Populasi.....	59
3.5.2	Sampel.....	60
3.5.3	Teknik Sampling	62
3.6	Pengumpulan Data	63
3.7	Structural Equation Modelling (SEM)	63
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas	66
3.8.1	Uji Validitas	67
3.8.2	Uji Reliabilitas	67
3.9	Pengujian Kecocokan Model (<i>Goodness of Fit Test</i>).....	68
3.10	Uji Hipotesis.....	69
3.11	R- Square	70
3.12	Q-Square.....	70
BAB 4	71
4.1	Karakteristik Responden	71
4.1.1	<i>Screening Question</i>	71
4.1.2	Karakteristik Responden	73
4.2	Hasil Penelitian.....	77
4.2.1	Uji Validitas	77
4.2.2	Uji Reliabilitas	78
4.2.3	Pengujian <i>Goodnes of Fit</i>	79

4.3	Uji Hipotesis.....	80
4.4	Nilai R-Square.....	85
4.5	Nilai Q-Square.....	86
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	86
BAB 5	89
5.1	Kesimpulan.....	89
5.1.1	Saran Akademis	90
5.1.2	Saran Praktis	91
DAFTAR PUSTAKA	92