

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	I
HALAMAN PERNYATAAN	II
KATA PENGANTAR	III
ABSTRAK	V
<i>ABSTRACT</i>	VI
DAFTAR ISI	VII
DAFTAR TABEL	X
DAFTAR GAMBAR	XI
DAFTAR LAMPIRAN	XII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Manfaat Praktis	7
1.5.2 Manfaat Akademis	7
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	8
BAB II TINJAUAN PERPUSTAKAAN	9
2.1 Teori-teori Pemasaran	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2 Manajemen Pemasaran	9
2.1.3 Bauran Pemasaran	10
2.1.4 <i>Word of Mouth</i>	11
2.1.5 <i>Electronic Word of Mouth</i>	12
2.1.6 <i>Brand Image</i>	13
2.1.7 Keputusan Pembelian	14
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Pemikiran	26
2.4 Hipotesis Penelitian	28
	vii

2.5 Ruang Lingkup Penelitian	28
2.5.1 Variabel Penelitian	28
2.5.2 Lokasi dan Objek Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Alat Pengumpulan Data	29
3.2.1 Jenis dan Operasional Variabel	29
3.2.2 Skala Pengukuran	33
3.3 Tahapan Penelitian	34
3.4 Populasi dan Sampel	35
3.4.1 Populasi	35
3.4.2 Sampel	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data	36
3.5.1 Data Primer	36
3.5.2 Data Sekunder	36
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	36
3.6.1 Uji Validitas	36
3.6.2 Uji Reliabilitas	38
3.7 Teknik Analisis Data	40
3.7.1 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	40
3.7.2 Uji <i>Goodness-of-fit</i>	42
3.7.3 Uji Hipotesis	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Karakteristik Responden	44
4.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.1.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	45
4.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	46
4.1.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	47
4.1.5 Karakteristik Responden berdasarkan Daerah Tinggal	48
4.2 Hasil Penelitian	49
4.2.1 <i>Outer Model</i>	50

4.2.2 Hasil Evaluasi <i>Inner Model</i>	55
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	59
4.3.1 H1: <i>Electronic word of mouth</i> (X1) berpengaruh secara signifikan positif terhadap keputusan pembelian (Y) konsumen GrabFood Bandung	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	61
5.2.1 Saran Praktis	62
5.2.2 Saran Akademis	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	69