

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....            | vi   |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....            | vii  |
| <b>HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN</b> ..... | viii |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....               | viv  |
| <b>ABSTRAK</b> .....                      | vi   |
| <b>ABSTRACT</b> .....                     | vii  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                   | viii |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                 | xii  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                | xiii |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....              | xiv  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....            | 1    |
| 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....  | 1    |
| 1.1.1 Profil Umum Perusahaan .....        | 1    |
| 1.1.2 Logo Perusahaan .....               | 2    |
| 1.1.3 Lokasi Perusahaan .....             | 2    |
| 1.2 Latar Belakang Penelitian .....       | 3    |
| 1.3 Rumusan Masalah .....                 | 20   |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....               | 20   |
| 1.5 Kegunaan Penelitian .....             | 20   |
| 1.5.1 Kegunaan Teoritis .....             | 20   |
| 1.5.2. Kegunaan Praktis .....             | 20   |
| 1.6 Waktu dan Periode Penelitian .....    | 21   |
| 1.7 Sistematika Penulisan .....           | 21   |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....      | 22   |
| 2.1 Tinjauan Pustaka .....                | 22   |
| 2.1.1 Pemasaran .....                     | 22   |

|   |    |
|---|----|
| 2.1.2 <i>E- Service Quality</i> .....   | 22 |
| 2.1.3 Dimensi <i>E - Service Quality</i> .....  | 23 |
| 2.1.4 <i>Electronic Word of Mouth (E-WoM)</i> .....   | 24 |
| 2.1.5 Dimensi <i>Electronic Word Of Mouth</i> .....   | 25 |
| 2.1.6 Keputusan Pembelian .....   | 26 |
| 2.1.7 Dimensi Keputusan Pembelian .....   | 26 |
| 2.1.8 Hubungan <i>E - Service Quality</i> dengan Keputusan Pembelian .....                            | 27 |
| 2.1.9 Hubungan <i>E - Word of Mouth</i> dengan Keputusan Pembelian .....                              | 27 |
| 2.1.10 Hubungan <i>E - Service Quality dan E – Word of Mouth</i> terhadap Keputusan<br>Pembelian..... | 28 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....  | 29 |
| 2.3 Kerangka Penelitian .....   | 38 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian .....  | 41 |
| 2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....   | 41 |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....  | 42 |
| 3.1 Jenis Penelitian.....   | 42 |
| 3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran .....   | 42 |
| 3.2.1 Variabel Operasional .....  | 42 |
| 3.2.2 Skala Pengukuran.....   | 47 |
| 3.2.3 Tahapan Penelitian.....   | 48 |
| 3.3 Populasi dan Sampel .....   | 48 |
| 3.3.1 Populasi.....   | 48 |
| 3.1.2 Sampel.....   | 48 |
| 3.4 Pengumpulan Data dan Sumber Data .....  | 50 |
| 3.4.1 Jenis Data yang Diperlukan .....  | 50 |
| 3.4.2 Sumber Data.....  | 50 |
| 3.4.3 Teknik Pengumpulan Data.....  | 51 |
| 3.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....  | 52 |
| 3.5.1 Uji Validitas .....   | 52 |

|  |            |
|--|------------|
| 3.5.2 Uji Reliabilitas .....   | 55         |
| 3.6 Teknik Analisis Data.....  | 56         |
| 3.6.1 Analisis Deskriptif .....  | 56         |
| 3.6.2 Method of Successive Interval (MSI) .....                                  | 58         |
| 3.7 Uji Asumsi Klasik.....   | 59         |
| 3.7.1 Uji Normalitas.....  | 59         |
| 3.7.2 Uji Multikolinearitas .....  | 60         |
| 3.7.3 Uji Heteroskedastisitas.....   | 60         |
| 3.8 Analisis Regresi Linear Berganda .....                                       | 60         |
| 3.9 Uji Hipotesis .....  | 61         |
| 3.9.1 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji-F) .....                                | 61         |
| 3.9.2 Pengujian Secara Parsial (Uji t) .....                                     | 62         |
| 3.9.3 Koefisien Determinasi.....   | 62         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                              | <b>64</b>  |
| 4.1 Pengumpulan Data .....   | 64         |
| 4.2 Karakteristik Responden .....  | 65         |
| 4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....                     | 65         |
| 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                              | 66         |
| 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                        | 66         |
| 4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Pembelian di Tiktokshop..... | 67         |
| 4.3 Hasil Penelitian .....   | 68         |
| 4.3.1 Hasil Analisis Deskriptif.....   | 68         |
| 4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....   | 93         |
| 4.3.3 Hasil Analisi Uji Regresi Linear Berganda .....                            | 97         |
| 4.3.4 Uji Hipotesis .....  | 98         |
| 4.3.5 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                                | 102        |
| 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....  | 103        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>   | <b>108</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....   | 108        |
| 5.2 Saran .....  | 109        |

|   |            |
|---|------------|
| 5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....              | 109        |
| 5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya ..... | 110        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                    | <b>111</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                          | <b>67</b>  |