

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>8</b>
<b>ABSTRAC</b> .....	<b>9</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>13</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>14</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>16</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>16</b>
<i>1.1 Gambaran Umum Penelitian</i> .....	<i>16</i>
1.1.1 Profil Umum Perusahaan .....	16
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	17
1.1.3 Produk dan Layanan Apple.....	18
<i>1.2 Latar Belakang Penelitian</i> .....	<i>18</i>
<i>1.3 Perumusan Masalah</i> .....	<i>26</i>
<i>1.4 Tujuan Penelitian</i> .....	<i>26</i>
1.4.1 Manfaat Penelitian .....	26
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	26
<i>1.5 Waktu dan Periode Penelitian</i> .....	<i>27</i>
<i>1.6 Sistematika Penulisan</i> .....	<i>27</i>
<b>BAB II</b> .....	<b>28</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>28</b>
<i>2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian</i> .....	<i>28</i>
2.1.1 Pemasaran .....	28
2.1.2 Bauran Pemasaran .....	29
2.1.3 Merek ( <i>Brand</i> ).....	30
2.1.4 <i>Brand Image</i> .....	31
2.1.5 Sosial Media .....	32
2.1.6 <i>Word of Mouth</i> (WOM) .....	33
2.1.7 Electronic Word of Mouth (eWOM) .....	34
2.1.8 Loyalitas Pelanggan.....	35
<i>2.2 Penelitian Terdahulu</i> .....	<i>36</i>
<i>2.3 Kerangka Pemikiran</i> .....	<i>48</i>
<i>2.4 Hipotesis</i> .....	<i>50</i>

2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	51
<b>BAB III.....</b>	<b>52</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>52</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	52
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran .....	52
3.2.1 Operasional Variabel .....	52
3.2.2 Skala Pengukuran.....	55
3.3 Tahapan Penelitian .....	56
3.4 Populasi dan Sampel.....	56
3.4.1 Populasi.....	56
3.4.2 Sampel.....	56
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.5.1 Jenis Data .....	58
3.6 Uji Validitas dan Reabilitas .....	58
3.6.1 Uji Validitas.....	58
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	59
3.7 Teknik Analisis Data.....	59
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	59
3.7.2 Method of Succesive Interval (MSI) .....	61
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	62
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	62
3.7.5 Uji Hipotesis .....	63
3.7.6 Koefisien Determinasi .....	65
<b>BAB IV.....</b>	<b>66</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>66</b>
4.1 Pengumpulan Data .....	66
4.2 Karakteristik Responden .....	66
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	67
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	68
4.3 Hasil Penelitian .....	69
4.3.1 Analisis Deskriptif .....	69
4.3.2 Methode of Succesive Interval (MSI).....	79
4.4 Asumsi Klasik.....	79
4.4.1 Pengujian Prasyarat Analisis .....	79
4.5 Analisis Regresi Berganda.....	84
4.5.1 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	84

4.5.2 Uji Hipotesis .....	85
4.5.3 Koefisien Determinasi .....	88
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	88
<b>BAB V .....</b>	<b>91</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>91</b>
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	91
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan .....	91
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>96</b>