

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	1
1.3 Perumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	14
BAB II	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	15
2.1.1 Teori <i>Marketing</i>	15
2.1.2 Teori Stimulus Organism Response (SOR)	15
2.1.3 Trust Transfer Theory	18
2.1.4 Electronic Word of Mouth (eWOM)	18
2.1.5 Kualitas <i>Website</i>	20
2.1.6 Kepercayaan	22
2.1.7 Keputusan Pembelian	24
2.1.8 Hubungan eWOM dengan Kepercayaan	26
2.1.9 Hubungan eWOM dengan Keputusan Pembelian	27

2.1.10 Hubungan kualitas <i>website</i> dengan kepercayaan.....	27
2.1.11 Hubungan kualitas <i>website</i> dengan keputusan pembelian.....	28
2.1.12 Hubungan kepercayaan dengan keputusan pembelian	28
2.1.13 Hubungan eWOM Dan Keputusan Pembelian Melalui Kepercayaan	29
2.1.14 Hubungan Kualitas <i>Website</i> Dan Keputusan Pembelian Melalui Kepercayaan.....	29
2.1.15 Penelitian Terdahulu	29
2.2 Kerangka Pemikiran	37
2.3 Hipotesis Penelitian	39
BAB III.....	41
METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Operasionalisasi Variabel.....	41
3.3 Tahapan Penelitian.....	46
3.4 Populasi dan Sampel	46
3.4.1 Populasi.....	46
3.4.2 Sampel	46
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	48
3.5.1 Sumber Data	48
3.6 Uji Validitas, Reliabilitas, dan Asumsi Klasik.....	49
3.6.1 Uji Validitas	49
3.6.2 Uji Reliabilitas	51
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	52
3.7 Teknik Analisis Data	53
3.7.1 Analisis Deskriptif	53
3.7.2 Analisis Structural Equation Modelling (SEM) & Partial Least Square (PLS).....	55
3.7.3 Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>).....	56
3.7.4 Pengukuran Struktural (Inner Model).....	57
3.7.5 Uji Kelayakan Model (<i>Goodness of Fit Test</i>).....	59
3.7.6 Pengujian Hipotesis	59

BAB IV	63
HASIL DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Karakteristik Responden	63
4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	63
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Usia	63
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan	64
4.1.5 Karakteristik Berdasarkan Domisili.....	64
4.2 Hasil Penelitian	65
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	65
4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif.....	67
4.2.3 Hasil Analisis Structural Equation Model - Patrial Least Square (SEM - PLS)	80
4.2.4 Hasil Analisis <i>Outer Model</i>	82
4.2.5 Hasil Analisis Inner Model	87
4.2.6 Hasil Uji Kelayakan Model (<i>Goodness of Fit Test</i>)	89
4.2.6 Hasil Uji Hipotesis.....	90
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	94
4.3.1 Pembahasan Hasil Karakteristik Responden	94
4.3.2 Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif.....	95
4.3.3 Pembahasan Hipotesis	108
BAB V.....	113
KESIMPULAN DAN SARAN	113
5.1 Kesimpulan	113
5.2 Saran	114
5.2.1 Saran Bagi pelaku Usaha	114
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	115
Daftar Pustaka.....	116
LAMPIRAN.....	129