

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGATAR</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	LXXVIII
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah .....	6
1.2.1 Pembatasan Masalah .....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
 <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Tinjauan Teori .....	8
2.1.1 Perilaku Konsumen .....	8
2.1.2 Model Perilaku Konsumen .....	8
2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	9
2.2 Keputusan Pembelian .....	12
2.2.1 Peranan Konsumen dalam Keputusan Pembelian .....	13
2.2.2 Tahap-tahap Proses Keputusan Pembelian .....	13
2.2.3 Dimensi Keputusan Pembelian .....	14
2.3 Kepuasan Konsumen .....	16
2.3.1 Cara Mengukur Kepuasan Konsumen .....	16
2.3.2 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen .....	18
2.4 <i>Electronic Word of Mouth</i> .....	18
2.4.1 Dimensi <i>Electronic Word of Mouth</i> .....	19
2.5 Kualitas Produk .....	22
2.5.1 Dimensi Kualitas Produk .....	22
2.6 Penelitian Terdahulu .....	23
2.7 Hubungan Antar Variabel .....	26
2.7.1 Pengaruh E-WOM terhadap Keputusan Pembelian .....	26
2.7.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian .....	26
2.7.3 Pengaruh E-WOM terhadap Kepuasan Konsumen .....	26

2.7.4.	Pengaruh Kualitas produk terhadap Kepuasan Konsumen .....	27
2.7.5.	Pengaruh Keputusan Pembelian terhadap Kepuasan Konsumen ...	27
2.8.	Hipotesis.....	28
2.9.	Model Penelitian.....	28

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

3.1.	Desain Penelitian .....	29
3.2.	Jenis dan Sumber Data.....	29
3.2.1.	Jenis Data.....	29
3.2.2.	Sumber Data.....	29
3.3.	Populasi,Sampel,dan Teknik Pengambilan Sampel .....	30
3.3.1.	Populasi .....	30
3.3.2.	Sampel .....	30
3.3.3.	Metode Pengambilan Sampel .....	30
3.4.	Unit Analisis Data .....	31
3.5.	Definisi Operasional Variabel .....	31
3.5.1.	<i>Electronic Word of Mouth (X<sub>1</sub>)</i> .....	32
3.5.2.	Kualitas Produk (X <sub>2</sub> ) .....	32
3.5.3.	Keputusan Pembelian (Z).....	33
3.5.4.	Kepuasan Konsumen (Y) .....	34
3.6.	Teknik Analisis Data .....	36
3.6.1.	Uji Validitas .....	36
3.6.2.	Uji Reabilitas .....	36
3.6.3.	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.6.3.1.	Uji Normalitas .....	37
3.6.3.2.	Uji Multikolinieritas.....	37
3.6.3.3.	Uji Heterokedisitas.....	37
3.6.4.	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	38
3.6.5.	Uji t (Uji secara Parsial) .....	40
3.6.6.	Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	41

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

4.1	Hasil Penelitian .....	42
4.1.1	Karakteristik Responden .....	42
4.1.2	Uji Validitas .....	45
4.1.3	Uji Reliabilitas.....	47
4.1.4	Analisis Deskriptif Penelitian .....	47
4.1.5	Uji Asumsi Klasik.....	52
4.1.6	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	56
4.1.6.1	Analisis Jalur Tahap 1 .....	56
4.1.6.2	Analisis Jalur Tahap 2.....	58

4.1.6.3	Analisis Jalur Gabungan Tahap 1 dan 2 .....	61
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>		
5.1	Pembahasan Hasil Penelitian .....	64
5.1.1	Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian .....	64
5.1.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	64
5.1.3	Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> Terhadap Kepuasan Konsumen .....	65
5.1.4	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	66
5.1.5	Pengaruh Keputusan Pembelian Terhadap Kepuasan .....	67
5.1.6	Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian .....	68
5.1.7	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian .....	69
5.2	Temuan Penelitian .....	70
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	70
<b>BAB VI PENUTUP</b>		
6.1	Kesimpulan .....	71
6.2	Saran .....	72
6.3	Implikasi Penelitian .....	73
<b>DAFTAR REFERENSI</b> .....		75
<b>LAMPIRAN</b> .....		78

## DAFTAR TABEL

No.		Halaman
1.1	Keluhan Konsumen Terhadap <i>Electronic Word of Mouth</i> DD.....	2
1.2	5 Restoran Cepat saji terbesar di Indonesia.....	2
1.3	Top Brand Index Donat 2015-2018.....	3
1.4	Keluhan Konsumen Terhadap Kualitas Produk DD.....	3
1.5	Dunkin' Donuts Resmi Ganti Nama.....	4
2.6	Penelitian Terdahulu.....	23
3.1	Skala Likert dalam Penelitian.....	29
3.2	Operasional Variabel Penelitian.....	34
3.3	Nilai Reliabilitas.....	37
4.1	Hasil Uji Validitas.....	45
4.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	47
4.3	Indeks <i>Electronic Word of Mouth</i> .....	48
4.4	Indeks Kualitas Produk.....	49
4.5	Indeks Keputusan Pembelian.....	50
4.6	Indeks Kepuasan Konsumen.....	51
4.7	Hasil Output Uji Normalitas Dengan Variabel Dependen Keputusan Pembelian.....	52
4.8	Hasil Output Uji Multikolinieritas Dengan Variabel Dependen Keputusan Pembelian.....	54
4.9	Hasil Output Uji Multikolinieritas Dengan Variabel Dependen Kepuasan Konsumen.....	54
4.10	Nilai Koefisien Regresi dan Uji t Dengan Variabel Dependen Keputusan Pembelian.....	56
4.11	Nilai Koefisien Determinasi <i>Electronic Word of Mouth</i> Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	57
4.12	Hasil Uji <i>Electronic Word of Mouth</i> , Kualitas Produk, Dan Keputusan Pembelian Terhadap Kepuasan Konsumen.....	58
4.13	Nilai Koefisien Determinasi <i>Electronic Word of Mouth</i> , Kualitas Produk Dan Keputusan Pembelian terhadap Kepuasan Konsumen.....	59
4.14	Hasil Perhitungan Pengaruh.....	62

## DAFTAR GAMBAR

No.		Halaman
1.1	Hasil Pra survey <i>Electronic Word of Mouth</i> .....	4
1.2	Hasil Pra survey Kualitas Produk.....	5
1.3	Hasil Pra survey Kepuasan Konsumen .....	5
2.1.	Model Perilaku Konsumen.....	9
2.2.	Tahap-Tahap Proses Keputusan Pembelian.....	13
2.3.	Model Penelitian.....	28
3.1.	Diagram Jalur Struktural 1.....	39
3.2.	Hubungan Kausal Persamaan 2.....	39
3.3.	Struktur Akhiran Analisis Jalur.....	40
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
4.2	Responden Berdasarkan Usia.....	42
4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
4.4	Responden Berdasarkan Intensitas Mengakses Internet.....	43
4.5	Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung.....	44
4.6	Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	44
4.7	Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	53
4.8	Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	53
4.9	Hasil Output Uji Heterokedatisitas.....	55
4.10	Hasil Output Uji Heterokedatisitas.....	55
4.11	Tahap 1 Analisis Jalur.....	57
4.12	Tahap 2 Analisis Jalur.....	60
4.13	Analisis Jalur Gabungan Tahap 1 dan 2.....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

No.		Halaman
1	Surat Izin Penelitian.....	79
2	Surat Permohonan Pengisian Kuesioner Pra Survey .....	80
3	Surat Permohonan Pengisian Kuesioner .....	81
4	Tabulasi Data Karakteristik 30 responden .....	85
5	Tabulasi Data Karakteristik 160 responden .....	86
5	Tabulasi Data Pre-Test 30 Responden .....	87
6	Tabulasi Data 160 Responden .....	92
7	Hasil Uji Validitas 30 Responden .....	99
8	Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden.....	110
9	Hasil Analisis Jalur.....	111

