

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Kegunaan Hasil Penelitian	6
1.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	9
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9

2.1.1	Pengertian <i>Electronic Word Of Mouth</i>	9
2.1.2	Pengertian <i>Perceived Quality</i>	12
2.1.3	Pengertian Keputusan Pembelian.....	14
2.1.3.1.	Indikator Keputusan Pembelian.....	15
2.1.3.2.	Proses Keputusan Pembelian.....	16
2.2	Penelitian Terdahulu.....	18
2.3	Kerangka Pemikiran.....	21
2.4	Hipotesis.....	23
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....		24
3.1	Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	24
3.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	24
3.1.2	Struktur Organisasi Di <i>Shopee</i>	25
3.2	Metode Penelitian.....	27
3.2.1	Operasionalisasi <i>Variabel</i>	27
3.2.2	Teknik Pengumpulan data.....	30
3.2.2.1.	Jenis dan Sumber Data.....	31
3.2.2.2.	Populasi.....	31
3.2.2.3.	Sampel.....	32
3.3	Model Penelitian.....	33
3.4	Alat Analisis.....	33

3.5	Teknik Analisis Data	34
	1. Uji Instrumen	34
	2. Analisis Deskriptif.....	35
	3. Uji Asumsi Klasik	35
	4. Uji Korelasi <i>Pearson product Moment (R)</i>	35
	5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	37
	6. Uji Hipotesis.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Profil Responden	42
	4.1.1 Responden Berdasarkan Usia	41
	4.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
	4.1.3 Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	43
4.2	Uji Instrumen Penelitian.....	44
	4.2.1 Uji Validitas	44
	4.2.2 Uji Reliabilitas.....	45
4.3	Analisis Deskriptif.....	46
	4.3.1 Rata-Rata Jawaban	47
4.4	Uji Asumsi Klasik	48
	4.4.1 Uji Normalitas	48
	4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	49
	4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	50

4.5	Uji Korelasi Pearson Product Moment (R)	51
4.6	Koefisien Determinasi (R ²).....	52
4.7	Uji Hipotesis.....	53
	4.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
	4.7.2 Uji T (Parsial).....	54
	4.7.3 Uji F (Simultan).....	56
4.8	Pembahasan	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		61
5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....		66
LAMPIRAN.....		72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	29
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	44
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Rata-Rata Jawaban Responden.....	48
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji R	52
Tabel 4. 10 Kategori Tingkat Korelasi.....	53
Tabel 4. 11 Hasil Uji R^2	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji T.....	55
Tabel 4. 14 Hasil Uji F.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	26
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Kuesioner	73
Lampiran 2 Uji Validitas.....	80
Lampiran 3 Uji Reliabilitas	83
Lampiran 4 Analisis Deskriptif.....	84
Lampiran 5 Uji Regresi.....	84
Lampiran 6 Hasil Kuesioner	88