

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Cakupan Masalah	9
1.4 Tujuan dan Manfaat dari Penelitian.....	10
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	10
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	12
2.1 <i>Theory Of Planned Behavior (TPB)</i>	12
2.2 Keputusan Pembelian.....	13
2.3 <i>Electronic Word Of Mouth (E-WOM)</i>	15
2.4 Citra Merek	17
2.5 Pengetahuan Produk	18
2.6 Pengembangan Hipotesis.....	19
2.6.1 Pengaruh dari <i>Electronic Word of Mouth (E-WOM)</i> terhadap	
<i>Purchase Decision</i>	19
2.6.2 Pengaruh Citra merek terhadap Keputusan pembelian.....	20

2.6.3	Pengaruh <i>Product Knowledge</i> terhadap Keputusan Pembelian	21
2.7	Model Penelitian.....	22
BAB III	METODE PENELITIAN	23
3.1	Metode Penelitian.....	23
3.2	Populasi dan Sampel.....	23
3.3	Definisi Operasional dari Variabel.....	24
3.4	Sumber dan Jenis Data.....	25
3.5	Teknik Pengumpulan Data	25
3.6	Pengujian Instrumen Penelitian	26
3.6.1	Uji Reliabilitas.....	26
3.6.2	Uji Validitas.....	29
3.7	Metode Analisis Data	30
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif	30
3.7.2	Uji Asumsi Klasik	31
3.7.3	Uji Hipotesis	34
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1	Hasil Penelitian.....	35
4.1.1	Gambaran Umum Grab.....	35
4.1.2	Deskripsi Karakteristik Responden	36
4.1.3	Analisis Deskriptif Presentase Variabel Penelitian	37
4.2	Uji Asumsi Klasik	40
4.2.1	Uji Normalitas	40
4.2.2	Uji Multikolinearitas	42
4.2.3	Uji Heterokedastisitas.....	43
4.3	Uji Hipotesis	44
4.3.1	Koefisien Determinasi (Uji R Square)	44
4.3.2	Uji F.....	45
4.3.3	Analisis Regresi (Uji t).....	47
4.4	Pembahasan.....	48

4.4.1	Pengaruh <i>e-Wom</i> terhadap Keputusan pembelian	49
4.4.2	Pengaruh Citra merek terhadap Keputusan pembelian.....	51
4.4.3	Pengaruh <i>Product Knowledge</i> terhadap Keputusan pembelian	53
BAB V PENUTUP		55
5.1	Simpulan	55
5.2	Implikasi Manajerial	57
5.3	Keterbatasan Penelitian	60
5.4	Agenda Penelitian Mendatang.....	60
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN.....		70