

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI .....	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
1.5 Sistematika Penelitian .....	13
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	15
2.1 Landasan Teori “Theory of Planned Behaviour” .....	15
2.2 Variabel Penelitian .....	17
2.2.1 Celebrity Endorsement.....	17
2.2.2 Online Customer Review .....	19
2.2.3 Service Quality.....	20
2.2.4 Trust .....	21
2.2.5 Keputusan Pembelian.....	22
2.3 Penelitian Terdahulu .....	25
2.4 Hubungan Antar Variabel .....	27
2.4.1 Celebrity Endorsement dengan Trust.....	27
2.4.2 Online Customer Review dengan Trust .....	28
2.4.3 Service Quality dengan Trust.....	29

2.4.4 Trust dengan Keputusan Pembelian.....	30
2.5 Kerangka Pemikiran.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	32
3.2 Variabel Penelitian .....	32
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.4 Populasi dan Sampel .....	34
3.4.1 Populasi .....	34
3.4.2 Sampel.....	34
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	35
3.5.1 Data Primer .....	36
3.5.2 Data Sekunder .....	36
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	36
3.6.1 Kuesioner .....	36
3.6.2 Studi Kepustakaan.....	37
3.7 Teknik Analisis Data.....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	44
4.1.1 Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	44
4.2 Deskripsi Umum Responden.....	45
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
4.2.2 Responden Berdasarkan Pendidikan .....	46
4.2.3 Responden Berdasarkan Usia.....	46
4.2.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	47
4.2.5 Responden Berdasarkan Pendapatan .....	48
4.3 Uji Kualitas dan Instrumen Data.....	49
4.3.1 Uji Validitas .....	49
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	50
4.4 Analisis CFA (Confirmatory Factor Analysis) .....	52
4.4.1 CFA Konstruk Eksogen .....	52
4.4.2 CFA Konstruk Endogen.....	54
4.5 Analisis Full Model SEM .....	56

4.6 Asumsi SEM .....	58
4.6.1 Evaluasi Normalitas .....	58
4.6.2 Evaluasi Outlier Data .....	60
4.6.3 Evaluasi Multikolinearitas dan Singularitas.....	63
4.6.4 Evaluasi Uji Nilai Residual .....	64
4.7 Uji Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total .....	64
4.8 Pengujian Hipotesis.....	66
BAB V PENUTUP.....	72
5.1 Kesimpulan .....	72
5.2 Implikasi Teoritis .....	73
5.3 Implikasi Manajerial .....	75
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	77
5.5 Saran Penelitian Mendatang.....	78
DAFTAR PUSTAKA .....	79
LAMPIRAN.....	87
Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 2 : Tabulasi Data Kuesioner .....	94
Lampiran 3 : Hasil Olah Data Amos.....	100