

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang Masalah.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	14
1.3    Tujuan Penelitian.....	15
1.4    Manfaat Penelitian .....	15
1.4.1    Manfaat Teoritis .....	15
1.5    Sistematika Penulisan .....	16
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>18</b>
2.1    Landasan Teori.....	18
2.1.1 <i>Attribution Theory</i> .....	18
2.2    Variabel yang Dikembangkan .....	22
2.2.1 <i>Blame</i> .....	22
2.2.2 <i>Online Review Valence</i> .....	25
2.2.3 <i>Perceived Trustworthiness</i> .....	27
2.2.4 <i>Brand Attitude</i> .....	29
2.3    Penelitian terdahulu.....	31
2.4    Kerangka Pemikiran Teoritis.....	32
2.5    Hipotesis Teori .....	33

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	34
3.1.1 Variabel Penelitian .....	34
3.1.2 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Pengukuran.....	36
3.2 Populasi dan Sampel .....	37
3.2.1 Populasi.....	37
3.2.2 Sampel.....	38
3.3 Jenis Sumber Data.....	39
3.3.1 Data Primer .....	39
3.3.2 Data Sekunder .....	40
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	40
3.4.1 Studi Pustaka.....	40
3.4.2 Kuisioner.....	40
3.5 Metode Analisis Data .....	42
3.5.1 Metode Kuantitatif .....	42
3.5.2 Tahapan Pemodelan SEM .....	43
3.5.3 Kriteria <i>Goodness of Fit</i> .....	46
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....</b>	<b>50</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	50
4.2 Gambaran umum responden .....	52
4.2.1 Karakteristik Responden Ditinjau dari Jenis Kelamin.....	53
4.2.2 Karakteristik Responden Ditinjau dari Usia .....	53
4.2.3 Karakteristik Responden Ditinjau dari Pekerjaan .....	56
4.2.4 Karakteristik Responden Ditinjau dari Pengeluaran Perbulan.....	57
4.2.5 Karakteristik Responden Ditinjau dari Frekuensi Transaksi Perbulan	58
4.3 Uji Instrumen Data.....	59
4.3.1 Uji Validitas Data .....	59
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	61
4.3.3 Uji Normalitas.....	64
4.3.4 Uji Outlier .....	66
4.4 Analisis Data .....	68

4.4.1	Uji <i>Confirmatory Factor Analysis</i> .....	68
4.5	Analisis Full Model Structural Equation Modeling (SEM).....	71
4.6	Pembahasan.....	74
4.6.1	Pembahasan Hipotesis 1.....	75
4.6.2	Pembahasan Hipotesis 2.....	76
4.6.3	Pembahasan Hipotesis 3.....	77
4.6.4	Pembahasan Hipotesis 4.....	79
4.7	Analisis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total Pengaruh.....	81
4.7.1	Pengaruh Tidak Langsung.....	82
4.7.2	Total Pengaruh .....	83
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>86</b>
5.1	Kesimpulan .....	86
5.1.1	Kesimpulan Masalah Penelitian.....	86
5.1.2	Kesimpulan Hipotesis Penelitian .....	88
5.2	Implikasi Teoritis.....	89
5.3	Implikasi Manajerial .....	90
5.4	Keterbatasan.....	92
5.5	Saran Penelitian di Masa Mendatang.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>95</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....		<b>101</b>

