

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.5 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Landasan Teori	16
2.1.1 Pengertian Online Customer Review	16
2.1.2 Syarat Online Customer Review	17
2.1.3 Indikator Online Customer Review.....	18
2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.1.5 Karakteristik Kualitas Pelayanan	20
2.1.6 Indikator Kualitas Pelayanan	22
2.1.7 Keputusan Pembelian	22
2.1.8 Proses Keputusan Pembelian	24
2.1.9 Indikator Keputusan Pembelian.....	28

2.2	Hubungan Antar Variabel	32
2.3	Penelitian Terdahulu	38
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis	41
2.5	Hipotesis Penelitian.....	42
BAB III METODE PENELITIAN		43
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	43
3.1.1	Variabel Penelitian.....	43
3.1.2	Definisi Operasional	44
3.2	Populasi & Sampel	45
3.2.1	Populasi.....	45
3.2.2	Sampel	45
3.3	Jenis Data	46
3.3.1	Data Primer	46
3.3.2	Data Sekunder.....	46
3.4	Metode Pengumpulan Data	47
3.5	Metode Analisis Data	47
3.5.1	Uji Validitas	47
3.5.2	Uji Reliabilitas	48
3.5.3	Uji Normalitas.....	49
3.5.4	Uji Multikolinearitas.....	49
3.5.5	Uji Heteroskedastisitas	50
3.5.6	Path Analysis	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		56
4.1.	Gambaran Responden.....	56
4.1.1	Jenis Kelamin Responden	56
4.1.2.	Usia Responden.....	57
4.1.3.	Pekerjaan Responden	57
4.1.4.	Pendapatan Responden.....	58
4.2.	Hasil Analisis	59
4.2.1.	Analisis Deskriptif.....	59
4.2.2	Pengujian Instrumen Penelitian.....	64

4.2.3. Uji Asumsi Klasik	66
4.2.4 Path Analysis	70
4.2.3. Uji Sobel.....	74
4.4 Pembahasan	77
BAB V PENUTUP	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Implikasi Teoritis	84
5.3 Keterbatasan Penelitian	86
5.4 Implementasi Manajerial.....	87
5.5 Saran Penelitian Mendatang.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	96