

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Halaman Moto dan Persembahan .....	iv
Pernyataan Keaslian Karya .....	v
Persetujuan Unggah Karya Tulis .....	vi
Halaman Abstraksi .....	vii
Halaman <i>Abstract</i> .....	viii
Kata Pengantar .....	ix
Daftar Isi .....	xi
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Gambar .....	xvi
Daftar Lampiran .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Sistematika Penulisan .....	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pemasaran Langsung ( <i>Direct Marketing</i> ) .....	13

B. <i>Electronic Commerce</i> .....	14
C. Pemasaran Tradisional dan <i>Electronic Marketing</i> .....	17
D. <i>Word of Mouth</i> dan <i>Electronic Word of Mouth</i> .....	18
E. Merek ( <i>Brand</i> ) .....	20
F. <i>Brand Image</i> .....	21
G. Minat Beli .....	23
H. Hubungan antara <i>Electronic Word of Mouth</i> terhadap <i>Brand Image</i> .....	25
I. Hubungan antara <i>Brand Image</i> terhadap Minat Beli .....	26
J. Hubungan antara <i>Electronic Word of Mouth</i> terhadap Minat Beli .....	26
K. Penelitian Terdahulu .....	27
L. Model Penelitian .....	31
M. Hipotesis .....	31

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian .....	34
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	34
C. Populasi dan Sampel .....	35
D. Metode Pengumpulan Data .....	36
E. Sumber Data .....	38
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	38
G. Teknik Analisis Data .....	41

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Demografi Responden .....	48
B. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	51

C. Uji Asumsi Klasik .....	53
D. Analisis Regresi dan Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	55
E. Analisis Statistik Deskriptif .....	58
F. Uji Hipotesis.....	59
G. Pembahasan .....	61

## BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL, DAN SARAN

A. Simpulan .....	66
B. Implikasi Manajerial.....	67
C. Saran .....	68

Daftar Pustaka

Lampiran

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tiga Pendorong Utama Berbelanja <i>Online</i> di Asia Tenggara.....	7
Tabel 2.1	Wilayah <i>Online</i> .....	17
Tabel 2.2	Pemasaran Tradisional dan <i>E-Marketing</i> .....	18
Tabel 2.3	Lima Kriteria Kunci Membedakan <i>WOM</i> , <i>Viral Marketing</i> , <i>Buzz</i> , <i>e-WOM</i> , dan <i>Viral Advertising</i> .....	19
Tabel 2.4	Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1	Variabel dan Indikator Penelitian.....	41
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	49
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini.....	49
Tabel 4.5	Profil Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....	50
Tabel 4.6	Profil Responden Berdasarkan Membaca Ulasan Produk.....	50
Tabel 4.7	Profil Responden Berdasarkan Sumber Informasi Pertama Kali ...	50
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas.....	53
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	55
Tabel 4.14	Koefisien Variabel EWOM Terhadap Citra Merek.....	55

Tabel 4.15	Koefisien Variabel EWOM dan Minat Beli Terhadap Citra Merek	56
Tabel 4.16	Hasil Uji Deskriptif .....	58
Tabel 4.17	Koefisien Determinasi .....	59
Tabel 4.18	Koefisien Determinasi .....	60
Tabel 4.19	Uji T .....	60
Tabel 4.20	Uji T .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Estimasi Penjualan <i>E-Commerce B2C</i> Tahun 2013-2016 .....	3
Gambar 1.2	Konsumen Berbelanja <i>Online</i> dan <i>Offline</i> .....	4
Gambar 2.1	Tahap Antara Evaluasi Alternatif dan Keputusan Pembelian .....	23
Gambar 2.2	Model Penelitian .....	31
Gambar 3.1	Model Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Jawaban Responden
- Lampiran 3 Tabel Tabulasi Data
- Lampiran 4 Pengujian Validitas
- Lampiran 5 Pengujian Reliabilitas
- Lampiran 6 Pengujian Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Analisis Regresi Model Pertama
- Lampiran 8 Analisis Regresi Model Kedua
- Lampiran 9 Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran 10 Uji T
- Lampiran 11 Kartu Bimbingan Skripsi