

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.5.1 Manfaat Teoritis	11
1.5.2 Manfaat Praktis	12
1.6 Lingkup Penelitian	14
1.6.1 Model Penelitian	14
1.6.2 Objek Penelitian	15
1.6.3 Lokasi Penelitian	15
1.7 Sistematika Penulisan	17
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	20
2.1 Landasan Teori.....	20
2.1.1 Teori Pengaruh Sosial	20
2.1.2 Penjelasan Variabel.....	23

2.2 Pengembangan Hipotesis	37
2.2.1 Pengaruh Getok Tular Elektronik Negatif terhadap Kepercayaan Pelanggan	37
2.2.2 Pengaruh Getok Tular Elektronik Negatif terhadap Citra Merek	39
2.2.3 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Niat Beli Kembali ...	40
2.2.4 Pengaruh Citra Merek terhadap Niat Beli Kembali	41
2.2.5 Pengaruh Getok Tular Elektronik Negatif terhadap Niat Beli Kembali	42
2.2.6 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepercayaan Pelanggan	44
2.3 Model Penelitian	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	48
3.1 Desain Penelitian	48
3.2 Definisi Operasional Variabel	50
3.2.1 Getok Tular Elektronik Negatif (E)	51
3.2.2 Kepercayaan Pelanggan (CT)	52
3.2.3 Citra Merek (BI)	54
3.2.4 Niat Beli Kembali (RI)	55
3.3 Populasi dan Sampel	56
3.4 Instrumen Penelitian	59
3.5 Teknik Pengumpulan Data	60
3.6 Pengujian Instrumen Penelitian	61
3.6.1 Metode Analisis Data	61
3.6.2 Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	62
3.6.3 Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	64
3.6.4 Evaluasi <i>Goodness of Fit</i>	65
3.6.5 <i>Predictive Relevance (Q-Square)</i>	65
3.6.6 Pengujian Hipotesis	66
BAB IV ANALISIS DATA	68
4.1 Profil Responden	68
4.2 Analisis Deskriptif	71
4.3 Uji Model Pengukuran	73
4.3.1 Uji Validitas Konvergen	74

4.3.2 Uji Validitas Diskriminan	75
4.3.3 Uji Reliabilitas	77
4.4 Uji Model Struktural	78
4.4.1 Koefisien Jalur (<i>Path Coefficient</i>)	78
4.4.2 Koefisien Determinasi (R^2)	80
4.5 Evaluasi <i>Goodness of Fit</i>	81
4.6 <i>Q-Square</i> (Q^2)	82
4.7 Hasil Uji Hipotesis	83
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	87
4.8.1 Hipotesis Pertama	87
4.8.2 Hipotesis Kedua	90
4.8.3 Hipotesis Ketiga	92
4.8.4 Hipotesis Keempat	93
4.8.5 Hipotesis Kelima	95
4.8.6 Hipotesis Keenam	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	100
5.1 Kesimpulan	100
5.2 Implikasi Teoritis	100
5.3 Implikasi Manajerial	102
5.4 Keterbatasan Penelitian	104
5.5 Saran	106
REFERENSI	108