

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
INTISARI .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
BAB I .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	23
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	26
1.4 Tujuan Penelitian .....	27
1.5 Manfaat Penelitian .....	27
1.6 Lingkup Penelitian .....	28
BAB II .....	29
2.1 Landasan Teori .....	29
2.1.1 Media sosial .....	29
2.1.2 Karakteristik Penggunaan Media Sosial .....	33
2.1.2.1 Karakteristik Kepribadian .....	33
2.1.2.2 Karakteristik Sosial .....	36
2.1.2.3 Karakteristik Informasi .....	38
2.1.3 <i>Word of Mouth</i> .....	40
2.1.3.1 <i>Electronic Word of Mouth</i> .....	42
2.1.4 Kepercayaan .....	44
2.1.5 Ekuitas Merek .....	45
2.1.5.1 Kesadaran Merek .....	48
2.1.5.2 Citra Merek .....	49
2.2 Pengaruh Karakteristik Kepribadian pada <i>eWOM</i> .....	51
2.3 Pengaruh Karakteristik Sosial pada <i>eWOM</i> .....	54
2.4 Pengaruh Karakteristik Informasi pada <i>eWOM</i> .....	57
2.5 Pengaruh <i>eWOM</i> pada Kepercayaan .....	59
2.6 Pengaruh <i>eWOM</i> pada Kesadaran Merek .....	62
2.7 Pengaruh <i>eWOM</i> pada Citra Merek .....	64
2.8 Pengaruh Kepercayaan pada Kesadaran Merek .....	67
2.9 Pengaruh Kepercayaan pada Citra Merek .....	69
2.10 Model Penelitian .....	72
BAB III .....	76
3.1 Strategi Penelitian .....	76
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	76
3.2.1 Karakteristik Kepribadian .....	77
3.2.2 Karakteristik Sosial .....	79
3.2.3 Karakteristik Informasi .....	81

3.2.4 <i>eWOM</i> .....	82
3.2.5 Kepercayaan.....	83
3.2.6 Kesadaran Merek .....	84
3.2.7 Citra Merek .....	84
3.3 Desain Pengambilan Sampel .....	85
3.3.1 Metode Pengambilan Sampel.....	85
3.3.2 Populasi dan Unit Sampel .....	85
3.3.3 Ukuran Sampel .....	86
3.3.4 Daerah Sebaran Kuesioner .....	86
3.4 Skema Penyebaran Kuesioner.....	87
3.5 Profil Responden .....	87
3.6 Objek Penelitian .....	91
3.7 Metode Pengumpulan Data .....	105
3.8 Instrumen Penelitian.....	106
3.9 Pengujian Instrumen.....	107
3.9.1 Uji Validitas .....	107
3.9.2 Uji Reliabilitas.....	110
3.10 Metode Analisis Data .....	111
3.10.1 Uji Kesesuaian Model ( <i>Goodness-of-Fit Model</i> ).....	113
3.10.2 Uji Hipotesis.....	116
BAB IV .....	118
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	118
4.1 Kualitas Data Penelitian.....	118
4.1.1 Uji Normalitas .....	118
4.1.2 Uji Outlier.....	120
4.1.3 Statistik Deskriptif .....	124
4.1.4 Matriks Korelasi antar Variabel .....	125
4.2 Uji Kesesuaian Model ( <i>Goodness-of-Fit Model</i> ) .....	126
4.3 Uji Hipotesis .....	129
4.3.1 Hasil Uji Hipotesis (H1).....	130
4.3.2 Hasil Uji Hipotesis (H2).....	133
4.3.3 Hasil Uji Hipotesis (H3).....	137
4.3.4 Hasil Uji Hipotesis (H4).....	140
4.3.5 Hasil Uji Hipotesis (H5).....	143
4.3.6 Hasil Uji Hipotesis (H6).....	146
4.3.7 Hasil Uji Hipotesis (H7).....	149
4.3.8 Hasil Uji Hipotesis (H8).....	152
4.4 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis .....	156
BAB V .....	159
KESIMPULAN .....	159
5.1 Kesimpulan.....	159
5.2 Manajerial Implikasi .....	162
5.3 Keterbatasan Riset .....	169
5.4 Arahan Riset Mendatang.....	169

DAFTAR PUSTAKA .....	170
LAMPIRAN.....	180