

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.5. Batasan Masalah.....	10
1.6. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. E-Marketing.....	13
2.1.1. Owned Media.....	16
2.1.2. Paid Media.....	17
2.1.3. Earned Media.....	18
2.1.4. Electronic Word Of Mouth.....	19

2.1.5. Online Advertisement.....	22
2.2.	
Brand.....	24
2.2.1. Brand Loyalty.....	25
2.2.2. Brand Experience.....	30
2.3. Perkembangan Industri Transportasi Online.....	33
2.3.1. GO-JEK.....	34
2.4. Hubungan antara Variabel Telaah literatur untuk mengembangkan hipotesis	
2.4.1. Kaitan antara E-WOM terhadap Brand Loyalty.....	36
2.4.2. Kaitan antara Online Advertisement terhadap Brand Loyalty.....	37
2.4.3. Kaitan antara Brand Experience terhadap hubungan EWOM dengan Brand Loyalty.....	37
2.4.4. Kaitan antara Brand Experience terhadap hubungan Online Advertisement dengan Brand Loyalty.....	38
2.5. Kerangka Pemikiran.....	38

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	39
3.2. Desain Penelitian.....	40
3.3. Objek Penelitian.....	41
3.4. Subjek Penelitian.....	42
3.5. Unit Analisis.....	42
3.6. Variabel dan Pengukuran Variabel.....	43
3.6.1. Definisi Konseptual dan Operasional.....	44
3.6.2. Skala Pengukuran.....	48
3.7. Teknik Penyusunan Kuesioner.....	49
3.8. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.9. Etika Pengumpulan Data.....	51

3.10. Populasi dan Sampel.....	52
3.11. Jumlah Sampel.....	53
3.12. Teknik Analisis Data	54
3.12.1. Uji Validitas.....	55
3.12.2. Uji Reliabilitas.....	56
3.12.3. Statistik Deskriptif	57
3.12.4. Statistik Inferensial	57
3.13. PLS SEM (Partial Least Squares-Structural Equation Modeling).....	58
3.13.1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	58
3.13.2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	59
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Profil Responden.....	60
4.2. Statistik Deskriptif	66
4.3. Hasil Analisis <i>Outer Model</i>	
4.3.1. Uji Validitas.....	69
4.3.2. Uji Reliabilitas	70
4.4. Hasil Analisis <i>Inner Model</i>	
4.4.1. <i>Goodness of Fit Model</i>	71
4.5. Uji Hipotesis	
4.5.1. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t).....	72
4.5.2. Pembahasan Hipotesis	74
4.5.2.1. Pembahasan Hipotesis 1.....	74
4.5.2.2. Pembahasan Hipotesis 2.....	76
4.5.2.3. Pembahasan Hipotesis 3.....	78
4.5.2.4. Pembahasan Hipotesis 4.....	80
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	82
5.2. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Pengguna Aplikasi Transportasi Online Indonesia.....	2
Gambar 1.2. Hasil Survey 2017 “Pemanfaatan Internet Bidang Gaya Hidup.....	4
Gambar 2.1 <i>Owned, Paid, and Earned Media Are All Content Driven</i>	16
Gambar 2.2. Model Penelitian	38
Gambar 4.1. Model Penelitian (SmartPLS).....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Tabel Penelitian Sebelumnya.....	8
Tabel 3.1. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel Penelitian.....	.44
Tabel 3.2. Tabel Ukuran Alternatif Jawaban Kuesioner.....	49
Tabel 4.1. Profil Jenis Kelamin Responden.....	60
Tabel 4.2. Frekuensi Penggunaan Aplikasi&Layanan GO-JEK dalam 1 minggu.....	61
Tabel 4.3. Lama Penggunaan Transportasi Online.....	61
Tabel 4.4. Lama Penggunaan Transportasi Online GO-JEK.....	.62
Tabel 4.5. Pilihan Transportasi Online Selain GO-JEK.....	63

Tabel	4.6.	Preferensi	Aplikasi	Transportasi	
Online.....					63
Tabel 4.7.		Pemakaian Sosial Media.....			64
Tabel 4.8.		Statistik Deskriptif			66
Tabel	4.9.	Hasil	Uji	Validitas	Konvergen
.....					69
Tabel 4.10.		Hasil Uji Validitas Diskriminan (Fornell-Larcker Criterion).....			
					70
Tabel 4.11.		Hasil Uji Reliabilitas.....			
					71
Tabel	4.12.	<i>Goodness</i>	<i>of</i>	<i>fit</i>	
<i>model</i>					71
Tabel 4.13.		Hasil Uji Hipotesis.....			
					73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran (A) : Kuesioner

Lampiran (B) : Hasil Pengukuran Data (SmartPLS 3.0)

Lampiran (C): Plagiarism Check