

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	21
1.3 Tujuan Penelitian	22
1.4 Manfaat Penelitian	23
1.5 Batasan Penelitian	24
1.5 Sistematika Penulisan.....	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	27
2.1 Literatur Terkait	27
2.1.1 Theory of Planned Behavior.....	27
2.1.2 Purchase Intention	28
2.1.3 Brand Image	30
2.1.4 Perceived Quality.....	33
2.1.5 Consumer Confidence	40
2.1.6 Electronic Word of Mouth	44
2.2 Pengembangan Hipotesis	50
2.2 Kerangka Pemikiran.....	63

BAB III METODE PENELITIAN	65
3.1 Objek Penelitian	65
3.2 Unit Analisis.....	65
3.3 Tipe Penelitian	66
3.4 Pengukuran Variabel Penelitian	67
3.5 Skala Pengukuran Variabel	68
3.6 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel.....	70
3.7 Populasi dan Sampel	73
3.8 Jenis dan Sumber Data	75
3.9 Metode Pengumpulan Data	76
3.10 Metode Pengolahan dan Analisis Data	77
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	87
4.1 Profil Demografi Responden.....	87
4.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	88
4.3 Analisis Indeks Jawaban	95
4.4 Analisis Inferensial Partial Least Square (PLS).....	98
4.4.1 Outer Model.....	99
4.4.2 Inner Model.....	105
4.5 Pembahasan.....	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	122
5.1 Kesimpulan Penelitian	122
5.2 Implikasi Manajerial	122
5.3 Implikasi Teoritis	123
5.4 Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Selanjutnya	124
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN.....	129

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Hasil Kuesioner Pra Penelitian Pendahuluan Terkait Konsumen Hotto Puto di Surabaya	4
Tabel 1. 2	Hasil Kuesioner Pra Penelitian Pendahuluan Terkait Electronic Word of Mouth Hotto Puto di Surabaya	9
Tabel 1. 3	Hasil Kuesioner Pra Penelitian Pendahuluan Terkait Perceived Quality Hotto Puto di Surabaya	12
Tabel 1. 4	Hasil Kuesioner Pra Penelitian Pendahuluan Terkait Consumer Confidence Hotto Puto di Surabaya.....	16
Tabel 3. 1	Jawaban Dan Skor	68
Tabel 3. 2	Operasionalisasi Variabel	72
Tabel 3. 3	Three Box Method	79
Tabel 4. 1	Demografi Responden	87
Tabel 4. 2	Kategori Jawaban Responden	89
Tabel 4. 3	Deskripsi Statistik Variabel EWOM.....	89
Tabel 4. 4	Deskripsi Statistik Variabel Perceived Quality	91
Tabel 4. 5	Deskripsi Statistik Variabel <i>Consumer Confidence</i>	92
Tabel 4. 6	Deskripsi Statistik Variabel <i>Brand Image</i>	93
Tabel 4. 7	Deskripsi Statistik Variabel <i>Purchase Intention</i>	94
Tabel 4. 8	Analisis Index Jawaban Responden.....	96
Tabel 4. 9	Outer Loadings	101
Tabel 4. 10	<i>Cross Loadings</i>	102
Tabel 4. 11	Tabel Uji HTMT	103
Tabel 4. 12	<i>Composite Reliability</i>	104
Tabel 4. 13	Average Variance Extracted (AVE)	104
Tabel 4. 14	Uji Multikolinieritas	105
Tabel 4. 15	R-Square	107
Tabel 4. 16	Q-Square	108
Tabel 4. 17	Uji Hipotesis	109
Tabel 4. 18	Uji Hipotesis Mediasi	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	64
Gambar 3. 1 Diagram Jalur Sobel.....	85
Gambar 4. 1 Outer Model	100
Gambar 4. 2 Inner Model.....	106



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	129
Lampiran 2. Hasil Uji Smart PLS	133

