

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian .....	7
1.5. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Pemasaran .....	9
2.1.2. Bauran Pemasaran.....	10
2.1.3. Komunikasi Pemasaran .....	11
2.1.4. <i>Word of Mouth</i> .....	13
2.1.4.1. <i>Electronic Word of Mouth</i> .....	14
2.1.4.2. Indikator <i>Electronic Word of Mouth</i> .....	14
2.1.4.3. Perbedaan WOM dan <i>Electronic Word of Mouth</i> .....	15
2.1.4.4. Media <i>Word Electronic of Mouth</i> .....	16
2.1.5. Media Sosial .....	18
2.1.6. <i>Brand Image</i> .....	20
2.1.6.1. Dimensi <i>Brand Image</i> .....	22

2.1.6.2. Indikator <i>Brand Image</i> .....	24
2.1.6.3. Hubungan <i>eWOM</i> dengan <i>Brand Image</i> .....	25
2.2. Penelitian Terdahulu.....	26
2.3. Kerangka Berpikir.....	27
2.4. Hipotesis.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	29
3.2. Desain Penelitian .....	29
3.3. Subjek dan Objek Penelitian .....	29
3.3.1. Subjek Penelitian.....	29
3.3.2. Objek Penelitian .....	29
3.4. Populasi dan Sampel.....	30
3.4.1. Populasi .....	30
3.4.2. Sampel .....	30
3.5. Variabel Penelitian.....	31
3.5.1. Variabel Independen atau Variabel Bebas.....	31
3.5.2. Variabel Dependen atau Variabel Terikat .....	31
3.6. Definisi Operasional .....	32
3.7. Pengumpulan Data.....	33
3.8. Instrumen Penelitian.....	34
3.8.1. Uji Validitas.....	34
3.8.2. Uji Reliabilitas.....	34
3.8.3. Uji Asumsi Klasik.....	35
3.8.3.1. Uji Normalitas.....	35
3.8.3.2. Uji Multikolinearitas .....	35
3.8.3.3. Uji Heteroskedastisitas .....	35
3.8.3.4. Uji Autokorelasi .....	36
3.9. Analisis Data .....	36
3.9.1. Analisis Regresi Berganda.....	36
3.10. Pengujian Hipotesis .....	37
3.10.1. Uji t.....	37

3.10.2. Uji F.....	38
3.10.3 Uji Determinan ( $R^2$ ).....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	39
4.1.1. Logo Perusahaan .....	40
4.2. Deskripsi Pengumpulan Data .....	40
4.3. Karakteristik Responden .....	41
4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
4.4.1. Uji Validitas .....	43
4.4.2. Uji Reliabilitas.....	45
4.5. Uji Asumsi Klasik.....	47
4.5.1. Uji Normalitas .....	47
4.5.2. Uji Multikolinearitas.....	48
4.5.3. Uji Heteroskedastisitas .....	49
4.5.4. Uji Autokorelasi .....	49
4.6. Analisis Regresi Linear Berganda .....	50
4.7. Pengujian Hipotesis .....	51
4.7.1. Uji T ( Parsial) .....	52
4.7.2. Uji F (Simultan).....	53
4.8. Uji Determinan ( $R^2$ ).....	54
4.9. Pembahasan .....	55
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
5.1. Kesimpulan .....	63
5.2. Saran .....	64
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>70</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu .....	26
Tabel 3.1 Definisi operasional variabel.....	32
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan frekuensi akses instagram .....	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Pre-Test .....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Data Akhir.....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test .....	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Data Akhir .....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas .....	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi.....	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	51
Tabel 4.14 Hasil Uji t .....	52
Tabel 4.15 Hasil Uji F .....	54
Tabel 4.16 Hasil Uji Determinan .....	55
Tabel 4.17 Hasil Jawaban Responden Pernyataan (X1.1).....	56
Tabel 4.18 Hasil Jawaban Responden Pernyataan (X1.2) .....	57
Tabel 4.19 Hasil Jawaban Responden Pernyataan (X1.3) .....	57
Tabel 4.20 Hasil Jawaban Responden Pernyataan (X2.1) .....	58
Tabel 4.21 Hasil Jawaban Responden Pernyataan (X2.2) .....	58
Tabel 4.22 Hasil Jawaban Responden Pernyataan (X2.3) .....	59
Tabel 4.23 Hasil Jawaban Responden Pernyataan (X3.1) .....	59
Tabel 4.24 Hasil Jawaban Responden Pernyataan (X3.2) .....	60
Tabel 4.25 Hasil Jawaban Responden Pernyataan (X3.2) .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data tren internet 2020 di Indonesia menurut Hootsuite .....	1
Gambar 1.2 Waktu mengakses media tahun 2020 .....	2
Gambar 1.3 10 Media sosial yang paling sering digunakan di Indonesia 2020 .....	3
Gambar 1.4 Ringkasan Pengguna Instagram di Indonesia tahun 2020 .....	3
Gambar 1.5 Unggahan akun instagram Kopi Sadis .....	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1 Logo coffee house 'Kopi Sadis' 2020.....	40



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	74
Lampiran 3. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	76
Lampiran 4. Uji Hipotesis.....	77
Lampiran 5. Data Penelitian .....	78

