

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL BELAKANG	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek	7
1.3.2 Ruang Lingkup Objek	7
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat.....	8
1.3.4 Ruang Lingkup waktu	8
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Manfaat Bagi Penulis.....	8
1.5.2 Manfaat Bagi Institusi Darmajaya.....	9
1.5.3 Manfaat bagi perusahaan	9
1.6 Sistematika Penulisan	9

BAB II LANDASAN TEORI

2.1	Keputusan Pengguna	11
2.1.1	promosi terhadap keputusan pembelian	12
2.1.2	indikator keputusan pembelian	13
2.2	Citra Merek	13
2.2.1	Kompetitor merek	14
2.2.2	Indikator-Indikator citra merek	16
2.3	<i>Electronic word of mouth</i>	16
2.3.1	Pengertian <i>electronic word of mouth</i>	16
2.3.2	Indikator-Indikator <i>electronic word of mouth</i>	18
2.4	Penelitian Terdahulu	19
2.5	Kerangka Pikir	22
2.6	Hipotesis	23

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Metode Penelitian	24
3.2	Sumber Data	24
3.3	Teknik Pengumpulan Data	25
3.4	Populasi dan Sampel	26
3.4.1	Populasi	26
3.4.2	Sempel	26
3.5	Variabel Penelitian	27
3.6	Definisi Operasional Variabel	28
3.7	Uji Persyaratan Instrumen	30
3.7.1	Uji Validitas	30
3.7.2	Uji Reliabilitas	31
3.8	Uji Persyaratan Analisis Data	32
3.8.1	Uji Normalitas	32
3.8.2	Uji Linearitas	32
3.8.3	Uji Multikolinieritas	33
3.9	Metode Analisis Data	33

3.9.1	Regresi Linier Berganda.....	33
3.9.2	Analisis Koefisien Determinasi.....	34
3.10	Pengujian Hipotesis	34
3.10.1	Uji F	34
3.10.2	Uji T	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASA

4.1	Deskripsi Data.....	37
4.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden	37
4.1.2	Deskripsi Jawaban Responden	40
4.2	Hasil Uji Persyaratan Instrumen Data.....	47
4.2.1	Hasil Uji Validitas	47
4.2.2	Hasil Uji Realibilitas	51
4.3	Hasil Uji Persyaratan Analisis Data.....	52
4.3.1	Hasil Uji Normalitas	52
4.3.2	Hasil Uji Linearitas.....	53
4.3.3	Hasil Uji Multikolinearitas	54
4.4	Hasil Pengujian Analisis Data	55
4.4.1	Hasil Uji Regresi linear berganda.....	55
4.4.2	Hasil Uji koefisien determinasi	56
4.5	Pengujian Hipotesis	57
4.5.1	Hasil Uji F	57
4.5.2	Hasil Uji T	58
4.6	Pembahasan	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	63
5.2	Saran	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.4 Penelitian Terdahulu.....	19
2.5 Kerangka Berpikir.....	22
3.1 Data tipe perhitungan Skala Likert.....	26
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	28
4.1 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Citra Merek	41
4.2 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan <i>Electronic word of mouth</i> ...	43
4.3 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan keputusan pengguna.....	45
4.4 Hasil Uji Validitas citra merek.....	47
4.5 Hasil Uji Validitas <i>electronic word of mouth</i>	48
4.6 Hasil Uji Validitas keputusan pengguna.....	50
4.7 Hasil Uji Daftar Interpretasi Koefisien	51
4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
4.9 Hasil Uji Normalitas	53
4.10 Hasil Uji Linearitas Antara citra merek dan Keputusan Pengguna	53
4.11 Hasil Uji Linearitas Antara (<i>E-wom</i>) dan Keputusan Pengguna.....	54
4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	55
4.13 Hasil Uji koefisien regresi linier berganda	56
4.14 Hasil Uji Koefisien kolerasi.....	57
4.15 Hasil Uji F.....	58
4.16 Hasil Uji T.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 jumlah Penumpang Maskapai Grup Garuda (2012-2018).....	4
Gambar 1.2 Penumpang Pesawat Udara Domestik (Apr 2018-Apr 2019).....	5
Gambar 4.1 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Gambar 4.2 Presentase Responden Berdasarkan Usia.....	38
Gambar 4.3 Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Gambar 4.4 Presentase Responden Yang mengenal maskapai garuda.....	39
Gambar 4.5 Presentase Responden sudah pernah menggunakan garuda.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Pertanyaan Kuesioner
- Lampiran 2** Hasil Uji Validitas dan Realibilitas X1
- Lampiran 3** Hasil Uji Validitas dan Realibilitas X2
- Lampiran 4** Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Y
- Lampiran 5** Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 6** Hasil Uji Multikolinieritas
- Lampiran 7** Hasil Uji Linearitas
- Lampiran 8** Hasil Analisis Regresi Berganda