DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **I**
KATA PENGANTAR ..... **II**
DAFTAR ISI ..... **II**
DAFTAR TABEL ..... **V**
DAFTAR GAMBAR ..... **ix**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **x**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 9
1.3 Tujuan Penelitian 10
1.4 Manfaat Penelitian 11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS **12**
2.1 Kajian Pustaka 12
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen 12
2.1.2 Manajemen Pemasaran 19
2.1.3 Online Customer Review 25
2.1.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan 33
2.2 Kerangka Pemikiran 37
2.3 Hipotesis Penelitian 40
BAB III METODE PENELITIAN **42**
3.1 Metode Peneltian yang Digunakan 42
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel 43
3.2.1 Definisi Variabel 43
3.2.2 Operasionalisasi Variabel 44
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian 45
3.3.1 Populasi 45
3.3.2 Sampel 45
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data 47

3.4.1 Sumber Data 47
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data 47
3.5 Teknik Analisis Data 49
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian 55
3.6.1 Tempat Penelitian 55
3.6.2 Waktu Penelitian 55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 56
4.1 Hasil Penelitian 56
4.1.1 Gambaran Umum parfum octarine 56
4.1.1.1 Profil Octarine 56
4.1.1.2 Visi Misi Parfum Octarine 58
4.1.2 Karakteristik Responden 59
4.1.3 Deskripsi Variabel yang Diteliti 61
4.1.3.1 Deskripsi tentang Online Customer Review pada Konsumen Parfum Octarine Pengguna Aplikasi Shopee 63
4.1.3.2 Deskripsi tentang Kepercayaan Konsumen pada Konsumen Parfum Octarine Pengguna Aplikasi Shopee 73
4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis 85
4.1.4.1 Analisis Koefisien Rank Spearman 85
4.1.4.2 Analisis Koefisien Determinasi 92
4.1.4.3 Uji t (Uji Hipotesis atau Uji Signifikansi) 93
4.1.4.4 Analisis Regresi Linear Sederhana 94
4.1.4.5 Uji F (Uji Model Regresi Linier) 98
4.2 Pembahasan 98
4.2.1 Pembahasan Online Customer Review Parfum Octarine di Shopee 98
4.2.2 Pembahasan Kepercayaan Konsumen dalam Membeli Parfum Octarine di Shopee 101
4.2.3 Pembahasan Online Customer Review terhadap Kepercayaan

Konsumen dalam Membeli Parfum Octarine di Shopee..... 103
BAB V SIMPULAN SARAN..... 107
5.1 Simpulan 107
5.2 Saran..... 107
DAFTAR PUSTAKA.....111
LAMPIRAN-LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP