

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	13
1.4.1 Identifikasi Masalah	13
1.4.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat penelitian	15
1.4.1 Manfaat Teoritis	15
1.4.2 Manfaat Praktis.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	15
2.1 Kajian Pustaka	15
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen	15
2.1.2 Kajian Manajemen	23
2.1.3 Kajian Variabel yang Diteliti.....	29
2.1.4 Penelitian Terdahulu.....	38
2.2 Kerangka Pemikiran	42
2.2.1 Pengaruh Reputasi <i>Web Quality</i> Terhadap Kepercayaan Pelanggan 42	
2.2.2 Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> Terhadap Kepercayaan Pelanggan	44
2.2.3 Pengaruh Reputasi <i>Web Quality</i> dan <i>Electronic Word of Mouth</i> Terhadap Kepercayaan Pelanggan	45
2.2 Hipotesis Penelitian	47
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Metode Penelitian	48
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	51
3.2.1 Definisi Variabel	51
3.2.2 Operasional Variabel.....	53

3.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	54
	3.2.1 Populasi	54
	3.2.2 Sampel.....	55
3.3	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	56
	3.3.1 Sumber Data	56
	3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	57
	3.3.3 Teknik Analisis Data	59
	3.3.4 Tempat dan Waktu Penelitian	69
<u>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u>		70
4.1	Hasil Penelitian.....	70
	4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	70
	4.1.2 Karakteristik Responden	77
	4.1.3 Deskripsi Variabel yang Diteli	80
	4.1.4 Analisis Data	108
	4.1.5 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	110
	4.1.6 Hasil Pengujian Hipotesis.....	137
4.2	Pembahasan	163
	4.2.1 Pengaruh Reputasi <i>Web Quality</i> Terhadap Kepercayaan Pelanggan.....	163
	4.2.2 Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> Terhadap Kepercayaan Pelanggan	166
	4.2.3 Pengaruh Reputasi <i>Web Quality</i> dan <i>Electronic Word of Mouth</i> Terhadap Kepercayaan Pelanggan	168
<u>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</u>		172
5.1	Kesimpulan.....	172
5.2	Saran	173
DAFTAR PUSTAKA		175
LAMPIRAN		177