

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran	xvi
Abstrak	xvii
Abstract	xviii
BAB I :PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Kegunaan Penelitian.....	13
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	14
F. Penegasan Istilah	15
G. Sistematika Penulisan Skripsi	17
BAB II :KAJIAN PUSTAKA	
A. Pemasaran	20

B. <i>Electronic Word Of Mouth</i>	22
C. Kualitas Pelayanan	26
D. <i>Store Atmosphere</i>	29
E. Keputusan Pembelian	32
F. Kajian Penelitian Terdahulu	39
G. Kerangka Konseptual	48
H. Hipotesis Penelitian	48

BAB III :METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	50
B. Populasi, Sampling Dan Sampel Penelitian	50
1. Populasi	51
2. Sampling	51
3. Sampel Penelitian	52
C. Sumber Data, Variabel Dan Skala Pengukuran	53
1. Sumber Data	53
2. Variabel	54
3. Skala Pengukuran	55
D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian	55
1. Teknik Pengumpulan Data	56
2. Instrumen Penelitian	57
E. Uji Instrumen Penelitian	59
1. Uji Validitas	59
2. Uji Reliabilitas	62
F. Teknik Analisis Data	64
1. Uji Asumsi Klasik	65

2. Uji Regresi Linier Berganda	67
3. Uji Hipotesis	68
BAB IV :HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	70
1. Profil Kedai Kopi Okula	70
2. Visi dan Misi Kedai Kopi Okula.....	71
3. Letak Geografis Kedai Kopi Okula.....	71
4. Struktur Organisasi Kedai Kopi Okula	72
B. Deskripsi Data Responden	72
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	73
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	74
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi	74
C. Deskripsi Variabel Penelitian	75
D. Pengujian Hipotesis.....	79
1. Uji Normalitas.....	79
2. Uji Multikolinieritas	81
3. Uji Heterokedastisitas	81
4. Uji Linieritas	83
5. Uji Regresi Berganda	83
6. Uji F	85
7. Uji T	86
8. Uji Koefisien Determinasi	86

BAB V :PEMBAHASAN

A. Pengaruh <i>Electronic Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Kopi Okula.....	88
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Kopi Okula	90
C. Pengaruh <i>Store atmosphere</i> Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Kopi Okula	92
D. Pengaruh <i>Electronic Word Of Mouth</i> , Kualitas Pelayanan dan <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Kopi Okula	94

BAB VI :PENUTUP

A. Kesimpulan	96
B. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	107

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian.....	44
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	58
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas <i>Electronic Word Of Mouth</i>	60
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas <i>Store Atmosphere</i>	61
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	62
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas <i>Electronic Word Of Mouth</i>	63
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	63
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas <i>Store Atmosphere</i>	64
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian.....	64
Tabel 4.1 Struktur Organisasi	72
Tabel 4.2 Hasil karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
Tabel 4.3 Hasil karakteristik Responden Berdasarkan Usia	73
Tabel 4.4 Hasil karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	74
Tabel 4.5 Hasil karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi	74
Tabel 4.6 Hasil <i>Electronic Word Of Mouth</i>	76
Tabel 4.7 Hasil Kualitas Pelayanan	77
Tabel 4.8 Hasil <i>Store Atmosphere</i>	78
Tabel 4.9 Hasil Keputusan Pembelian	79
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	80
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	81
Tabel 4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	82
Tabel 4.13 Hasil Uji Linieritas.....	83

Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	84
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	85
Tabel 4.16 Hasil Uji T.....	86
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan Usaha Kuliner di Indonesia	2
Gambar 1.2 Grafik Penjualan Kedai Kopi Okula tahun 2022-2023	10
Gambar 2.2 Skema Kerangka Konseptual	48
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	80
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Dokumentasi Penelitian

Lampiran 2: Pedoman Kuesioner Penelitian

Lampiran 3: Pedoman Kuesioner Pada Google Form

Lampiran 4: Surat Izin Penelitian

Lampiran 5: Tabulasi Data Kuesioner Responden

Lampiran 6: Hasil Uji Validitas Data

Lampiran 7: Hasil Uji Reliabilitas Reliabilitas

Lampiran 8: Hasil Uji Normalitas

Lampiran 9: Hasil Uji Multikolinieritas

Lampiran 10: Hasil Uji Heterokedastisitas

Lampiran 11: Hasil Uji Linieritas

Lampiran 12: Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Lampiran 13: Hasil Uji F

Lampiran 14: Hasil Uji T

Lampiran 15: Hasil Uji Koefisien Determinasi

Lampiran 16: Kartu Kendali Bimbingan

Lampiran 17: Pernyataan Keaslian Tulisan

Lampiran 18: Daftar Riwayat Hidup