

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b> .....	<b>iv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	16
C. Rumusan Masalah.....	16
D. Tujuan Penelitian .....	17
E. Manfaat Penelitian .....	18
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>20</b>
A. Kajian Penelitian Terdahulu .....	20
B. Konsep dan Teori.....	24
1. Manajemen.....	24
2. Manajemen Pemasaran .....	29
3. Citra Merek .....	33
4. Electronic Word Of Mouth .....	36
5. Kualitas Produk.....	40
6. Keputusan Pembelian.....	43
C. Kerangka Berpikir .....	47
D. Hipotesis .....	51
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>52</b>
A. Metode dan Pendekatan.....	52

B. Jenis dan Sumber Data.....	53
1. Jenis Data.....	53
2. Sumber Data .....	53
C. Populasi dan Sampel.....	55
1. Populasi .....	55
2. Sampel .....	56
D. Operasionalisasi Variabel .....	57
E. Teknik Pengumpulan Data .....	60
F. Teknik Analisis Data .....	63
1. Analisis Deskriptif.....	63
2. Uji Validitas.....	63
3. Uji Reliabilitas .....	64
4. Uji Korelasi.....	64
5. Analisis Regresi Linier Berganda .....	65
6. Pengujian Hipotesis .....	66
7. Uji $R^2$ (Koefisien Determinasi) .....	71
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>73</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	73
1. Produk <i>Hand &amp; Body Lotion</i> Marina .....	75
2. Layanan Perusahaan .....	78
B. Hasil Analisis Data Penelitian .....	80
1. Hasil Deskripsi Data .....	80
2. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	96
3. Hasil Uji Korelasi .....	103
4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	105
5. Hasil Uji Hipotesis.....	107
6. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	116
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	117
1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk <i>Hand &amp; Body Lotion</i> Marina.....	118
2. Pengaruh <i>Electronic Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian Produk <i>Hand &amp; Body Lotion</i> Marina .....	120

3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Hand & Body Lotion Marina.....	121
4. Pengaruh Citra Merek, Electronic Word Of Mouth, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk Hand & Body Lotion Marina.	123
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>127</b>
A. Kesimpulan .....	127
B. Saran .....	128
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>131</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>139</b>

