

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
MOTTO	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1. Kegunaan Praktis	8
2. Kegunaan Keilmuan.....	8
1.5 Kerangka Pemikiran.....	8
1.6 Hipotesis	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Pengertian Pemasaran	20
2.2 Unsur-unsur Bauran Pemasaran.....	22
2.3 Alat-alat Komunikasi Pemasaran.....	24
2.4 Word of Mouth	27

2.5 E-Marketing	30
2.6 Electronic Word of Mouth	31
2.6.1 Perbedaan <i>Word of Mouth</i> dan <i>Electronic Word of Mouth</i>	31
2.6.2 Media <i>Electronic Word of Mouth</i>	33
2.6.3 Karakteristik <i>Electronic Word of Mouth</i>	35
2.7 Media Sosial.....	37
2.7.1 Macam-macam Media Sosial.....	37
2.8 Brand (Merek).....	41
2.8.1 <i>Brand Equity</i>	42
2.8.1.1 <i>Brand Awareness</i>	44
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN	48
3.1 Objek Penelitian.....	48
3.1.1 Sejarah Chingu Café	48
3.1.2 Struktur Organigram Chingu Café.....	51
3.2 Metode Penelitian	51
3.2.1 Jenis Penelitian.....	51
3.2.2 Populasi, Teknik Sampling & Sampel (n).....	52
3.2.3 Data yang diperlukan Dalam Penelitian, Sumber Data & Jenis Data	54
3.2.4 Variabel & Operasionalisasi Variabel.....	55
3.2.5 Instrumen, Syarat Instrumen yang baik, Bentuk Instrumen.....	61
3.2.6 Alat Analisi Data.....	75
3.2.7 Uji Hipotesis	78
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	80
4.1 Pelaksanaan electronic word of mouth di Chingu café.....	80
4.2 Tanggapan pelanggan tentang pelaksanaan electronic word of mouth di media sosial Chingu café.....	90

4.2.1 Identitas Responden	90
4.2.2 Tanggapan responden tentang pelaksanaan <i>electronic word of mouth</i> di media sosial Chingu café	93
4.3 Pembentukan brand awareness yang dilakukan Chingu café	116
4.4 Tingkat brand awareness pada Chingu cafe di benak konsumen.....	118
4.5 Pengaruh <i>electronic word of mouth</i> terhadap brand awareness di Chingu café ...	125
4.5.1 Transformasi Data.....	125
4.5.2 Analisa Korelasi	126
4.5.3 Koefisien Determinasi.....	126
4.5.4 Pengujian Uji Hipotesis	128
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	130
5.1 Kesimpulan	130
5.2 Saran	132
DAFTAR PUSTAKA	xviii