

**PENGARUH *E-WOM* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**  
(Studi pada Pengunjung Situs Reservasi Hotel *Online* di Indonesia)

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Gelar Sarjana Pendidikan**  
**Pada Program Studi Pendidikan Bisnis**



Oleh  
**Rina Agung Hijrianti**  
**1405526**

**FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**  
**2019**

**PENGARUH *E-WOM* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(STUDI PADA PENGUNJUNG SITUS RESERVASI HOTEL *ONLINE*  
DI INDONESIA)**

Oleh:  
Rina Agung Hijrianti  
1405526

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Rina Agung Hijrianti  
Universitas Pendidikan Indonesia  
April 2019

Hak Cipta dilindungi undang-undang.  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang,  
difotokopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis

## **LEMBAR PENGESAHAN**

### **PENGARUH E-WOM TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI PADA PENGUNJUNG SITUS RESERVASI HOTEL ONLINE DI INDONESIA)**

**Skripsi ini disetujui dan disahkan oleh :**

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Lili Adi Wibowo, S.Pd.,S.Sos.,MM. Dr. Puspo Dewi Dirgantari, S.Pd., M.T., M.M.

NIP. 19690404 199903 1 001

NIP. 19820830 20052 2 003

Mengetahui,

Dekan Fakultas  
Pendidikan Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pendidikan Indonesia

Ketua Program Studi  
Pendidikan Bisnis

Prof. Dr. H. Agus Rahayu, M.P.  
NIP. 19620607 198703 1 002

Dr. H. Hari Mulyadi, M.Si  
NIP. 19590515 198601 1 001

Tanggung Jawab Yuridis  
Ada Pada Penulis

Rina Agung Hijrianti  
NIM. 1405526



Skripsi ini diuji pada:

Hari/Tanggal : Senin, 29 April 2019

Waktu : 10.00-11.30 WIB

Tempat : Ruang 13.01.03

Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pendidikan Indonesia

Panitian ujian terdiri dari:

1. Ketua : **Prof. Dr. H. Agus Rahayu, M. P**  
NIP. 19620607 198703 1 002
2. Sekretaris : **Dr. H. Hari Mulyasi, M. Si**  
NIP. 19590515 198601 1 001
3. Anggota : **1. Prof. Dr. H. Eeng Ahman, MS**  
NIP. 19611022 198601 1 001  
**2. Dr. Rasto, S. Pd., M. Pd**  
NIP. 19720711 200112 1 001  
**3. Dr. Lili Adi Wibowo, S. Pd., S. Sos., M.M**  
NIP. 19690404 199903 1 001
4. Penguji I : **Prof. Dr. Hj. Ratih Hurriyati, MP**  
NIP. 19680225 199301 2 001
5. Penguji II : **Drs. Bambang Widjajanta, MM**  
NIP. 19611022-198903-1-022
6. Penguji III : **Lisnawati, S.Pd.,MM**  
NIP. **19850112 201012 2 005**

## PERNYATAAN KEASLIAN ISI SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “ **Pengaruh *E-wom* Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Pengunjung Situs Reservasi Hotel Online di Indonesia)**” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, April 2019  
Yang Membuat Pernyataan

Rina Agung Hijrianti

## ABSTRAK

Rina Agung Hijrianti (1405526), “**Pengaruh *E-wom* terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Pengunjung Situs Reservasi Hotel Online di Indonesia)**”. Dibawah bimbingan Dr. Lili Adi Wibowo, S.Pd.,S.Sos.,MM. dan Dr. Puspo Dewi Dirgantari, S.Pd., M.T., M.M.

*Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran e-wom, gambaran keputusan pembelian, serta besarnya pengaruh e-wom terhadap keputusan pembelian pada pengunjung situs reservasi hotel online di Indonesia. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif. Metode yang digunakan adalah explanatory survei dengan ukuran sampel sebanyak 200 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah structural equation modeling (SEM) dengan alat bantu program AMOS. Hasil temuan penelitian ini menunjukkan bahwa gambaran e-wom berada pada kategori baik, sedangkan gambaran keputusan pembelian berada pada kategori sangat baik. E-wom memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Namun dari tiga dimensi e-wom yaitu e-wom quality, e-wom quantity dan sender's expertise, e-wom quality mendapatkan presentase ketercapaian terendah. Perusahaan diharapkan mampu meningkatkan pengalaman yang diberikan situs reservasi hotel online. Sedangkan dari dimensi keputusan pembelian terdapat empat dimensi yaitu convenience, information, available products and services dan time and cost efficiency. Dari keempat dimensi keputusan pembelian, dimensi convenience mendapat presentase ketercapaian terendah. Perusahaan diharapkan mampu meningkatkan kesesuaian produk berdasarkan kebutuhan dan keinginan pengunjung.*

Kata Kunci: Situs Reservasi Hotel Online, *E-wom*, Keputusan Pembelian

## **ABSTRACT**

Rina Agung Hijrianti (1405526), ***“The Impact of E-wom on Purchase Decision (Case Study on Online Hotel Reservation Site Visitors in Indonesia)***. Under Dr. Lili Adi Wibowo, S.Pd.,S.Sos.,MM and Dr. Puspo Dewi Dirgantari, S.Pd., M.T., M.M. guidance.

*This study aims to obtain an e-wom description, description of purchasing decisions, and the magnitude of the effect of e-wom on purchasing decisions on visitors to online hotel reservation sites in Indonesia. The type of research used is descriptive and verification. The method used is explanatory survey with a sample size of 200 respondents. The data analysis technique used is structural equation modeling (SEM) with AMOS program tools. The findings of this study indicate that the description of e-wom is in the good category, while the description of purchasing decisions is in a very good category. E-wom has a positive and significant influence on purchasing decisions. But from the three dimensions of e-wom namely e-wom quality, e-wom quantity and sender's expertise, e-wom quality gets the lowest percentage of achievement. The company is expected to be able to enhance the experience provided by online hotel reservation sites. While the dimensions of purchasing decisions have four dimensions, namely convenience, information, available products and services and time and cost efficiency. Of the four dimensions of purchasing decisions, convenience dimensions get the lowest percentage of achievement. The company is expected to be able to improve product suitability based on the needs and desires of visitors.*

*Keyword: Online Hotel Reservation Site, E-wom, Purchase Decision*



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkah, rahmat, karena atas karunia dan kehendak-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi.

Skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-wom* terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Pengunjung Situs Reservasi Hotel *Online* di Indonesia)” disusun untuk memperoleh temuan mengenai gambaran tingkat *e-wom* terhadap keputusan pembelian.

Skripsi ini dikerjakan penulis dengan sebaik dan seoptimal mungkin dengan harapan dapat bermanfaat. Apabila masih terdapat kekurangan dan kesalahan, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk dijadikan landasan perbaikan yang berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Bandung, April 2019

Rina Agung Hijrianti

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia serta kasih sayang Nya yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini didedikasikan untuk kedua orang tua tersayang Ibu R.R Dwi Andayani Pusporini dan Bapak Tedy Tarsidi yang telah memberikan segala sesuatu hal yang luar biasa dan terbaik bagi penulis. Semoga semua yang telah penulis usahakan menjadi sebuah kebanggaan bagi Ibu dan Bapak. Selanjutnya penulis ucapkan terima kasih kepada kakak tercinta Robby Nugraha atas doa, motivasi, semangat dan kasih sayang yang tiada henti diberikan.

Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang membantu penyelesaian skripsi ini khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. HR Asep Kadarohman, M.Si selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. H. Agus Rahayu, M.P. selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Bapak Dr. H. Hari Mulyadi, M.Si. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia,
4. Bapak Drs. Bambang Widjajanta, M.M. selaku Ketua Tim Pengembang Penulis Skripsi Program Studi Pendidikan Manajemen Bisnis Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia.
5. Bapak Dr. Lili Adi Wibowo, S.Pd., S. Sos., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa membimbing dengan penuh ketelitian dan kesabaran serta selalu memberikan motivasi dan pengarahan kepada penulis juga bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran di tengah-tengah kesibukannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT memberikan balasan dengan sesuatu yang lebih baik dan penuh keberkahan hidup.
6. Bapak Dr. Puspo Dewi Dirgantari, S.Pd., M.T., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan motivasi yang sangat berarti dan pengarahan kepada penulis dengan penuh kesabaran, semoga Allah SWT melapangkan dan memberikan kemudahan dalam segala urusan.

7. Dr. H. Hari Mulyadi, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dalam penyelesaian kontrak mata kuliah selama masa perkuliahan penulis di kampus, semoga Allah SWT memberikan balasan dengan pahala amalan baik dan penuh keberkahan hidup.
8. Segenap Dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah membimbing dan memberikan motivasi serta bantuan bagi penulis.
9. Keluarga terkasih yang senantiasa memberikan berbagai macam dukungan serta doa yang tanpa lelah terus menyemangati penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Khususnya kepada kedua orang tua yang tanpa lelah memberikan cinta kasih, doa, bantuan serta mendukung selalu setiap keputusan yang diambil oleh penulis.
10. Sahabat-sahabat terbaik semasa perkuliahan, Nurfitriani, S.Pd., Fitri Asti Pratiwi, S.Pd. dan Hendri Yuliadi, S.Pd. untuk setiap cerita, keceriaan, perjuangan yang dibagi. Semoga senantiasa selalu dalam lindunganNya dan rahmatNya.
11. Keluarga KKN Desa Sukaresik Kab. Pangandaran tersayang, Dwi Ratna Ningrum, S.Pd., Fitri Febrianty, S.Pd., Aldi Rizalby Zaen, S.I. Kom., Rizal Pahlevi, Adhi Jeremia Jordan, Meliza Anggraeni, S.Si., Resi Sofariah Wahidah, S.Pd., Rinda Sania Azizah, S.S., Asep Angga Solaeman dan Deandra A untuk berbagi rumah, pengalaman, kenangan, cerita dan asa selama 40 hari lebih dan berlanjut sampai hari ini dan nanti.
12. Keluarga penghuni kosan Pondok Putri, Nia Aulia, Laila Fitriyanti, S.Pd. dan Ari Nur Senja, M.Pd atas keceriaan selama tinggal bersama di kosan dan senantiasa memberikan perhatian, dukungan, doa dan menyemangati penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Sahabat-sahabat terbaik, Sani Asmi Ramdhani Lestari, S.Farm., Apt., Dimaz Fakhruddin, M.Ds., Thomas Benmetan, S.I. Kom., Norma Fatimah Naqiba, S.T., Andina Adma F, S.T., Hariyanto, S.Kom. dan Mia Dwi S, S.Kom atas segala diskusi, dukungan, doa, semangat, perhatian dan kasih sayang kepada penulis selama ini.

14. Seluruh tim Ekspedisi Berbakti Raja Ampat, Kakak Fasilitator, Kak Fitri, Kak Acha, Kak Bone dan Kak Kholis. Anggota Divisi Lingkungan, Kak Nurul, Nurlinda, Kak Ratna, Bastian, Stefanus Chandra, Kak Mella dan Fadhli. Anggota Divisi Kesehatan, Kak Dodo, Kak Tiwi, Amel, Della, Kak Hendra, dan Kak Bayu serta anggota dari divisi lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih atas pengalaman dan cerita yang telah dibagi selama berada di Papua, terima kasih atas pengabdianya dan atas dukungan, doa dan semangat kepada penulis dalam penyelesaian skripsi.
15. Sahabat mendaki gunung, Aldi Rizalby Zaen, S.I. Kom., Annisa Dyah P, S.I. Kom. Dan Kak Rachmat Hegga Heggardy, S.Pd. untuk setiap tawa yang dibagi dan atas segala dukungan serta doa kepada penulis dalam penyelesaian skripsi.
16. Teman-teman relawan Earth Hour khususnya Divisi Simargi yang senantiasa bersama-sama menebar manfaat, mengajar bersama-sama ke sekolah-sekolah dan saling mengingatkan dalam kebaikan dan atas dukungan serta doa kepada penulis selama penyelesaian skripsi.
17. Teman-teman seperbimbingan Pak Bowo, Anggun Oktavia, S.Pd., Ulfha Ramadhani, Rozana A dan Ani Aisyah untuk saling menyemangati dan saling membantu semasa bimbingan bersama dalam penyelesaian skripsi.
18. Seluruh teman-teman Pendidikan Manajemen Bisnis 2014 yang tidak henti-hentinya berjuang bersama, semoga selalu menjadi angkatan yang terbaik.
19. Sahabat terbaik, Aldi Rizalby Zaen, S.I.Kom. yang senantiasa menemani dan memberikan motivasi bagi penulis saat penyusunan skripsi ini serta memberikan bantuan saat penulis mengalami kendala.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas kebaikan-kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan balasan yang terbaik serta menghapuskan dosa atas semua kesalahan dan kekhilafan. Aamiin Allahuma Aamiin.

Bandung, April 2019

Rina Agung Hijrianti

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Identifikasi Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Kegunaan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Konsep Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Konsep <i>E-wom</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Kerangka Pemikiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN</b> ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Objek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Metode Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2 Operasionalisasi Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.3 Jenis dan Sumber Data ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampel ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.7 Teknik Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Rancangan Pengujian Hipotesis ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Profil Perusahaan dan Profil Konsumen Situs Pemesanan Tiket Online di Indonesia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1 Profil Perusahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2 Profil Pengunjung Situs Reservasi Hotel <i>Online</i> Berdasarkan Identitas, Karakteristik dan Pengalamannya .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.2	Hasil Pengujian Deskriptif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1	Tanggapan Audiensi Situs Reservasi Hotel <i>Online</i> Mengenai <i>E-wom</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2	Tanggapan Pengunjung Situs Reservasi Hotel <i>Online</i> Mengenai Keputusan Pembelian..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Hasil Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1	Uji Asumsi <i>Structural Equation Modelling</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2	Tahapan-tahapan <i>Structural Equation Modelling</i> ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3	Pengujian Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Pembahasan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1	Pembahasan Gambaran <i>E-wom</i> ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.2	Pembahasan Gambaran Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.3	Pembahasan Pengaruh <i>E-wom</i> terhadap Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5	Implikasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.1	Temuan Penelitian Bersifat Teoritis....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.2	Temuan Penelitian Bersifat Empiris ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.3	Implikasi Hasil Penelitian Pengaruh <i>E-wom</i> terhadap Keputusan Pembelian pada Program Studi Pendidikan Bisnis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Rekomendasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....		<b>113</b>

## DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul	Hal
1.1	3 Besar Situs Reservasi Hotel <i>Online Marketplace</i> Indonesia Tahun 2018 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1	Definisi Keputusan Pembelian Menurut Para Ahli	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2	Definisi <i>E-Wom</i> Menurut Para Ahli .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3	Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Operasionalisasi Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Jenis Dan Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Data Populasi Pengunjung Situs Reservasi Online Oktober 2018	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Ukuran Sampel Minimal Banyaknya Variabel	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Hasil Uji Validitas <i>E-Wom</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6	Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8	Skor Alternatif Jawaban Positif Dan Negatif..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.9	Kriteria Penafsiran Hasil Perhitungan Responden .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.10	Model Pengukuran Variabel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Profil Konsumen Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin Dan Pekerjaan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Keterkaitan Frekuensi Penggunaan Dengan Pekerjaan Dan Penghasilan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Keterkaitan Frekuensi Penggunaan Dengan Pendidikan Terakhir Dan Status Perkawinan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Keterkaitan Media Untuk Mendapatkan Informasi Dengan Situs Yang Digunakan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5	Keterkaitan Situs Yang Digunakan Dengan <i>Platform</i> Yang Digunakan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6	Keterkaitan Alasan Menggunakan Situs Reservasi Hotel <i>Online</i> Dengan Frekuensi Pembelian Pada Situs Reservasi Hotel <i>Online</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7	Tanggapan Pengunjung <i>Situs Reservasi Hotel Online</i> Tentang <i>E-Wom</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

- 4.8 Tanggapan Pengunjung Situs Reservasi Hotel *Online* Terhadap *E-Wom Quality* Pada *E-Wom* ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.9 Tanggapan Pengunjung Situs Reservasi Hotel *Online* Terhadap *E-Wom Quantity* Pada *E-Wom*..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.10 Tanggapan Pengunjung Situs Reservasi Hotel *Online* Terhadap *Sender's Expertise* Pada *E-Wom*..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.11 Tanggapan Pegunjung Situs Reservasi Hotel *Online* Tentang Keputusan Pembelian ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.12 Tanggapan Pegunjung Situs Reservasi Hotel *Online* Terhadap *Convenience* Pada Keputusan Pembelian ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.13 Tanggapan Pegunjung Situs Reservasi Hotel *Online* Terhadap *Information* Pada Keputusan Pembelian ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.14 Tanggapan Pegunjung Situs Reservasi Hotel *Online* Terhadap *Available Products And Services* Pada Keputusan Pembelian . **Error! Bookmark not defined.**
- 4.15 Tanggapan Pegunjung Situs Reservasi Hotel *Online* Terhadap *Available Products And Services* Pada Keputusan Pembelian . **Error! Bookmark not defined.**
- 4.16 Hasil Uji Normalitas Data..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.17 Hasil Pengujian *Outliers* Data..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.18 Hasil Pengujian Estimasi *Measurement Model* ....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.19 Model Pengukuran Konstruk Eksogen *E-Wom* .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.20 Model Pengukuran Konstruk Endogen Keputusan Pembelian (Kp) **Error! Bookmark not defined.**
- 4.21 Hasil Estimasi Parameter Model Model *E-Wom* Terhadap Keputusan Pembelian ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.22 Hasil Pengujian *Goodness Of Fit*..... **Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul	Hal
1.1	<i>Total Visits</i> Situs Reservasi Hotel <i>Online</i> Desember 2017- Mei 2018 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1	Dimensi Keputusan Pembelian....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2	Tahap Proses Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3	Model Keputusan Pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4	<i>Wom</i> Dan <i>E-Wom</i> Model .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5	<i>E-Wom</i> Model.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6	Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>E-Wom</i> Terhadap Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7	Paradigma Penelitian Pngaaruh <i>E-Wom</i> Terhadap Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Garis Kontinum Penelitian <i>E-Wom</i> Dan Keputusan Pembelian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Model Pengukuran <i>E-Wom</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Model Pengukuran Keputusan Pembelian .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Diagram Jalur Pengaruh <i>E-Wom</i> Terhadap Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Logo Traveloka.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Logo Tiket.Com.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Logo Nusatrip .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Garis Kontinum Variabel <i>E-Wom</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5	Garis Kontinum Variabel Keputusan Pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6	Spesifikasi Model .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7	Model Pengukuran Konstruk Eksogen <i>E-Wom</i> .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.8	Model Pengukuran Konstruk Endogen Keputusan Pembelian (Kp).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.9	Struktur Model <i>E-Wom</i> Terhadap Keputusan Pembelian ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	SK Pembimbing Skripsi
Lampiran 2	Rekapitulasi Bimbingan Skripsi
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian
Lampiran 4	Koding Data Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 5	r Tabel <i>Product Moment</i>
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas <i>E-wom</i>
Lampiran 7	Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian
Lampiran 8	Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 9	Koding Karakteristik Responden
Lampiran 10	Koding Pengalaman Responden
Lampiran 11	Koding Variabel <i>E-wom</i>
Lampiran 12	Koding Variabel Keputusan Pembelian
Lampiran 13	<i>Output</i> Analisis Data Deskriptif
Lampiran 14	Perhitungan Garis Kontinum <i>E-wom</i> dan Keputusan Pembelian
Lampiran 15	<i>Output</i> Analisis Data Verifikatif menggunakan <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)
Lampiran 16	Tabel Persentase Distribusi <i>Chi-Square</i>
Lampiran 17	<i>Curriculum Vitae</i> (CV)