

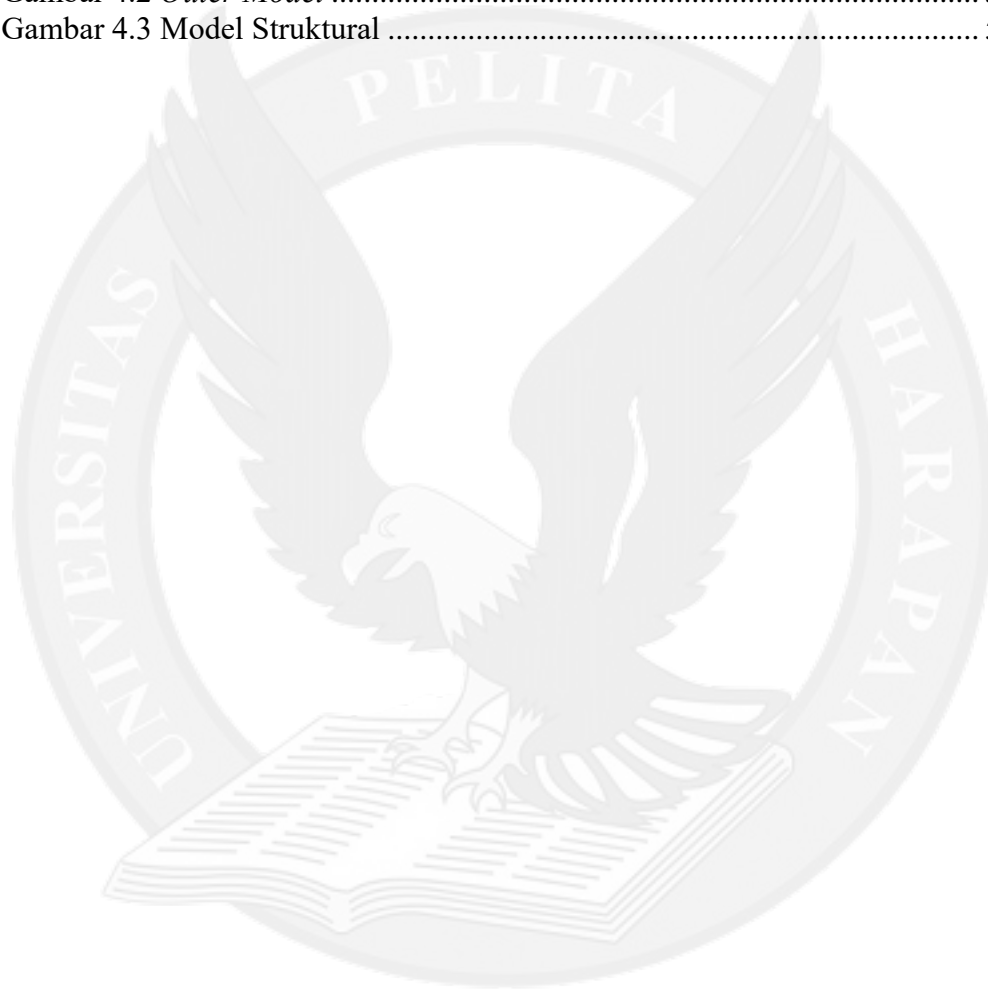
DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| ABSTRAK | v |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 9 |
| 1.3. Pertanyaan Penelitian | 10 |
| 1.4. Tujuan Penelitian..... | 10 |
| 1.5. Manfaat Penelitian..... | 11 |
| 1.5.1. Manfaat Teoritis | 11 |
| 1.5.2. Manfaat Praktis | 11 |
| 1.6. Sistematika Penulisan..... | 11 |
| BAB II TINJAUAN LITERATUR | 13 |
| 2.1. <i>Theory of Planned Behavior</i> | 13 |
| 2.2. Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>) | 14 |
| 2.3. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>) | 15 |
| 2.4. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>) | 16 |
| 2.5. <i>Experiential Marketing</i> | 17 |
| 2.6. Pengembangan Hipotesis | 19 |
| 2.6.1. Hubungan Antara <i>Experiential Marketing</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i> | 19 |
| 2.6.2. Hubungan Antara <i>Service Quality</i> dengan <i>Customer satisfaction</i> | 20 |
| 2.6.3. Hubungan antara <i>Customer Satisfaction</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> | 21 |
| 2.6.4. Hubungan antara <i>Experiential Marketing</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> | 21 |
| 2.6.5. Hubungan antara <i>Service Quality</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> | 22 |
| 2.7. Model penelitian..... | 23 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 24 |
| 3.1. Objek Penelitian | 24 |
| 3.2. Epistemologi..... | 24 |
| 3.3. Metode dan Jenis Penelitian | 25 |
| 3.4. Unit Analisis | 25 |
| 3.5. Pengukuran Variabel..... | 25 |
| 3.6. Definisi Konseptual Dan Operasional Variabel..... | 26 |
| 3.7. Skala Pengukuran | 28 |
| 3.8. Metode Pengumpulan Data | 29 |
| 3.9. Teknik Penyusunan Kuesioner | 30 |
| 3.10. Populasi dan Sampel | 30 |
| 3.10.1. Populasi..... | 30 |

| | |
|---|----|
| 3.10.2. Sampel | 30 |
| 3.11. Teknik Pengambilan Sampel | 31 |
| 3.12. Penentuan Jumlah Sampel..... | 31 |
| 3.13. Teknik Analisis Data..... | 32 |
| 3.13.1. Studi Pendahuluan | 32 |
| 3.13.2. Statistik Deskriptif..... | 33 |
| 3.13.3. Statistik Inferensial | 34 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 41 |
| 4.1. Profil Responden | 41 |
| 4.1.1. Profil Demografi Responden | 41 |
| 4.1.2. Profil Perilaku Responden | 43 |
| 4.2. Analisis Statistik Deskriptif..... | 44 |
| 4.2.1. Analisis Deskriptif Variabel <i>Experiential Marketing</i> | 44 |
| 4.2.2. Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i> | 46 |
| 4.2.3. Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i> | 47 |
| 4.2.4. Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i> | 48 |
| 4.3. Statistik Inferensial..... | 49 |
| 4.3.1. <i>Outer Model</i> | 49 |
| 4.3.2. <i>Inner Model</i> (Model Struktural) | 55 |
| 4.3.3. Hasil Uji <i>Direct Effect</i> | 60 |
| 4.4. Pembahasan | 62 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 67 |
| 5.1. Kesimpulan..... | 67 |
| 5.2. Implikasi Manajerial..... | 68 |
| DAFTAR PUSTAKA | 71 |
| LAMPIRAN..... | 1 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Jumlah Waktu spending di e-commerce Indonesia | 2 |
| Gambar 1. 2 Jumlah <i>users</i> situs <i>e-commerce</i> di Indonesia | 3 |
| Gambar 1. 3 <i>E-commerce</i> dengan jumlah pengunjung terbanyak | 4 |
| Gambar 1. 4 <i>E- Commerce Top Of Mind Awareness</i> | 6 |
| Gambar 2.1 Model Penelitian | 23 |
| Gambar 4.1 Profil Terakhir kali berbelanja di situs <i>e-commerce</i> Tokopedia ... | 43 |
| Gambar 4.2 <i>Outer Model</i> | 51 |
| Gambar 4.3 Model Struktural | 56 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel | 26 |
| Tabel 3.2 Kategori Skala Likert | 29 |
| Tabel 3.3 Kategori Jawaban Statistik Deskriptif..... | 34 |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Indikator <i>Pre-test</i> | 35 |
| Tabel 3.5 Hasil Pengujian Reliabilitas <i>Pretest</i> | 36 |
| Tabel 3.6 Hasil Pengujian Validitas Konvergen <i>Pre-test</i> | 37 |
| Tabel 3.7 Hasil Pengujian Validitas Diskriminan <i>Pretest</i> | 38 |
| Tabel 4.1 Profil Responden | 41 |
| Tabel 4.2 Kategori Jawaban Statistik Deskriptif..... | 44 |
| Tabel 4.3 Pengujian Statistik Deskriptif <i>Experiential Marketing</i> | 44 |
| Tabel 4.4 Pengujian Statistik Deskriptif <i>Service Quality</i> | 46 |
| Tabel 4.5 Pengujian Statistik Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i> | 47 |
| Tabel 4.6 Pengujian Statistik Deskriptif <i>Customer Loyalty</i> | 48 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Indikator | 52 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas | 53 |
| Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas..... | 54 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Diskriminan | 55 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas | 57 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji <i>R-Square Adjusted</i> | 58 |
| Tabel 4.13 Pengujian <i>F-Square</i> | 59 |
| Tabel 4.14 Pengujian <i>Q-Square</i> | 60 |
| Tabel 4.15 Pengujian <i>Direct Effect</i> | 61 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|---|
| LAMPIRAN 1 - KUESIONER..... | 1 |
| LAMPIRAN 2 – PROFIL RESPONDEN..... | 5 |
| LAMPIRAN 3 – HASIL UJI PENDAHULUAN | 6 |
| LAMPIRAN 4 – HASIL UJI AKTUAL | 9 |

