

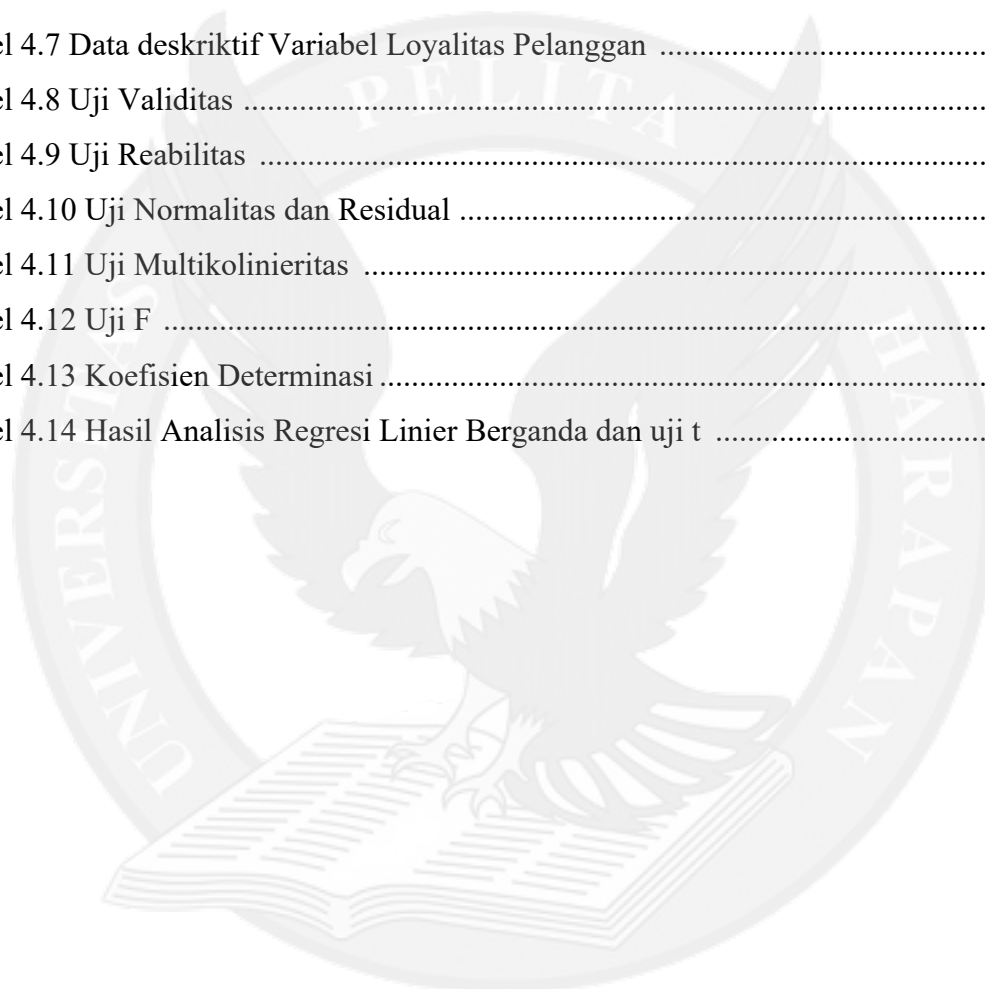
DAFTAR ISI

TESIS	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.5 Kontribusi Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN LITERATURE	12
2.1 Variabel Penelitian yang Digunakan	12
2.1.1 Customer Experience	12
2.1.2 Online Sales Promotion	13
2.1.4 Citra Merek (<i>Brand Image</i>).....	17
2.1.5 Persepsi Harga	20
2.1.6 Customer Loyalty	21

2.2 Hubungan antar Variabel	23
2.3 Kerangka Pikir	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Paradigma Penelitian	28
3.2 Jenis Penelitian	28
3.4 Unit Analisis	29
3.5 Skala Pengukuran	30
3.6 Variabel dan Definisi Operasional.....	31
3.7 Desain Sampel & Jumlah Sampel.....	34
3.8 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.9 Pengembangan Kuesioner	36
3.10 Data Analisis.....	36
3.11 Uji Hipotesis	42
3.12 Uji Pre Test.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Hasil Penelitian.....	45
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
BAB V PENUTUP	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Implikasi Manajerial.....	67
5.3 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Uji Pretest	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan usia	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	46
Tabel 4.3 Data deskriptif Variabel <i>Customer Experience</i>	47
Tabel 4.4 Data deskriptif Variabel <i>Online Sales Promotion</i>	48
Tabel 4.5 Data deskriptif Variabel <i>Brand Image</i>	49
Tabel 4.6 Data deskriptif Variabel <i>Price</i>	49
Tabel 4.7 Data deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	49
Tabel 4.8 Uji Validitas	50
Tabel 4.9 Uji Reabilitas	52
Tabel 4.10 Uji Normalitas dan Residual	53
Tabel 4.11 Uji Multikolinieritas	54
Tabel 4.12 Uji F	56
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi	56
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda dan uji t	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pendapatan Perawatan Diri	1
Gambar 4.1 Rasio Usia	45
Gambar 4.2 Rasio pendidikan.....	46
Gambar 4.3 Output heteroskedastisitas	55

