

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 <i>Personalization</i>	13
2.2 <i>Hedonisme</i>	13
2.3 <i>Omnichannel</i>	18
2.4 Kuantitatif.....	19
2.5 <i>Customer Experience</i>	19
2.6 <i>Word Of Mouth</i>	21
2.7 <i>Repeat Purchase Intention</i>	22
2.8 Penelitian Terdahulu.....	24
2.9 Hubungan Antar Variabel.....	25
2.9.1 Hubungan <i>Hedonic Motivation</i> terhadap <i>Emotional Customer Experience</i>	27
2.9.2 Hubungan <i>Hedonic Motivation</i> terhadap <i>Cognitive Customer Experience</i>	27
2.9.3 Hubungan <i>Personalization</i> terhadap <i>Emotional Customer Experience</i>	28
2.9.4 Hubungan <i>Personalization</i> terhadap <i>Cognitive Customer Experience</i>	28
2.9.5 Hubungan <i>Emotional Customer Experience</i> terhadap <i>Word of Mouth</i>	29
2.9.6 Hubungan <i>Cognitive Customer Experience</i> terhadap <i>Word of Mouth</i>	29
2.9.7 Hubungan <i>Emotional Customer Experience</i> terhadap <i>Repeat Purchase Intention</i>	30
2.9.8 Hubungan <i>Cognitive Customer Experience</i> terhadap <i>Repeat Purchase Intention</i>	31
2.10 Model Penelitian.....	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Desain Penelitian.....	35
3.3 Variabel Penelitian.....	36
3.4 Objek dan Subjek Penelitian.....	37
3.5 Unit Analisis.....	37
3.6 Operasional Variabel.....	38
3.7 Defenisi Konseptual dan Defenisi Operasional.....	41
3.8 Skala Pengukuran.....	45
3.9 Metode Pengumpulan Data.....	46
3.10 Etika Pengumpulan Data.....	48
3.11 Teknik Pembuatan Kuesioner.....	48
3.12 Teknik Pengambilan Sampel.....	52
3.12.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	53
3.12.2 Metode Analisis Data.....	54
3.12.3 Studi Pendahuluan.....	55
3.12.4 Hasil Studi Pendahuluan.....	56
3.12.5 Uji Realibilitas.....	56
3.12.6 Uji Validitas Studi Pendahuluan.....	58
3.12.7 Uji Realibilitas Pendahuluan.....	61
3.12.8 Uji Validitas Pendahuluan.....	62
3.12.9 Statistik Deskriptif.....	63
3.12.10 Statistik Inferensial.....	64
3.13 <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	66
3.13.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	66
3.13.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	68

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Responden.....	70
4.1.1 Jenis Kelamin.....	70
4.1.2 Usia Responden.....	71
4.1.3 Jenis Pekerjaan.....	71
4.2 Statistik Deskriptif.....	72
4.2.1 Hasil Analisis Struktural <i>Equation Modeling</i> (SEM).....	74
4.2.1.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	75
4.2.1.2 <i>R Square</i>	79
4.2.1.3 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	79
4.3 Pembahasan.....	83

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Implikasi Teoritis.....	89
5.3 Implikasi Manajerial.....	89
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	90
5.5 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN A.....	95
LAMPIRAN B.....	110
LAMPIRAN C.....	117



DAFTAR TABEL

BAB II

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
-------------------------------------	----

BAB III

Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	42
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert.....	46
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas (<i>Cronbach's Alpha</i>) Studi Pendahuluan.....	57
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas (<i>Composite Reliability</i>) Studi Pendahuluan.....	57
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Konvergen (<i>Outer Loadings</i>) Studi Pendahuluan.....	58
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Konvergen (AVE) Studi Pendahuluan.....	60

BAB IV

Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	70
Tabel 4.2 Usia.....	71
Tabel 4.3 Jenis Pekerjaan.....	72
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Statistik Deskriptif.....	72
Tabel 4.5 Kategori Skala Likert.....	74
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas (<i>Cronbach's Alpha</i>) Model Pengukuran.....	75
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas (<i>Composite Reliability</i>) Model Pengukuran.....	75
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Konvergen (<i>Outer Loadings</i>) Model Pengukuran.....	76
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Konvergen (AVE) Model Pengukuran.....	77
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Diskriminan HTMT.....	78
Tabel 4.11 Tabel <i>R Square</i>	79
Tabel 4.12 Hasil Uji Model Struktural (Hipotesis).....	80

DAFTAR GAMBAR

BAB I

Gambar 1.1 <i>Development of corporate communication channel</i>	2
Gambar 1.2 Perkembangan ritel Indonesia Januari-Agustus 2021.....	3

BAB II

Gambar 2.1 Kerangka Hipotesis.....	26
Gambar 2.2 Model Penelitian.....	33

BAB IV

Gambar 4.1 Model Penelitian <i>Outer Model</i>	82
Gambar 4.2 Model Penelitian <i>Bootstrapping</i>	83

