

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	iv
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian: .....	12
1.4.1    Manfaat Teoritis .....	12
1.4.2    Manfaat Praktis .....	13
1.5 Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II</b> .....	15
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	15
2.1 Landasan Teori .....	15
2.1.1 Timbal Balik (Reciprocity) .....	15
2.1.2 Sociability .....	16
2.1.3 Daya Tanggap (Responsiveness) .....	18
2.1.4 Personalisasi .....	19
2.1.5 Persepsi Kontrol .....	21
2.1.6 Nilai Utilitarian .....	21

2.1.7 Reputasi Kognitif .....	22
2.2 Hubungan Antar Variabel .....	26
2.2.1 Pengaruh Reciprocity terhadap Nilai Utilitarian .....	26
2.2.2 Pengaruh Sociability terhadap Nilai Utilitarian .....	27
2.2.3 Pengaruh Personalisasi terhadap Nilai Utilitarian .....	28
2.2.4 Pengaruh Responsiveness terhadap Nilai Utilitarian .....	29
2.2.5 Pengaruh Persepsi Kontrol terhadap Nilai Utilitarian .....	30
2.2.6 Pengaruh Nilai Utilitarian terhadap Reputasi Kognitif .....	30
2.3 Penelitian Terdahulu .....	31
2.4 Kerangka Pemikiran .....	36
2.5 Hipotesis .....	37
<b>BAB III</b> .....	<b>38</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>38</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	38
3.1.1 Variabel Penelitian .....	38
3.1.2 Definisi Operasional Variabel .....	39
3.2 Populasi dan Sampel .....	46
3.2.1 Populasi Penelitian .....	46
3.2.2 Sampel Penelitian .....	47
3.2.3 Penentuan Jumlah Sampel .....	47
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	47
3.3.1 Data Primer .....	47
3.3.2 Data Sekunder .....	48
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	48
3.5 Metode Analisis Data .....	49
3.5.1 Analisis Structuran Equation Model (SEM) .....	49
<b>BAB IV</b> .....	<b>60</b>
<b>PEMBAHASAN</b> .....	<b>60</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	60
4.1.1 Gambaran Umum Responden .....	60
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Profil Identitas .....	61

4.2 Hasil Analisis.....	64
4.2.1 Confirmatory Factor Analysis .....	64
4.2.2 Full Model SEM.....	81
4.2.2.1 Asumsi SEM.....	81
4.2.3 Pengujian Hipotesis.....	95
4.3 Pembahasan .....	99
4.3.1 Reciprocity Terhadap Nilai Utilitarian .....	100
4.3.2 Sociability Terhadap Nilai Utilitarian .....	100
4.3.3 Personalisasi Terhadap Nilai Utilitarian .....	101
4.3.4 Responsiveness Terhadap Nilai Utilitarian.....	101
4.3.5 Persepsi Kontrol Terhadap Nilai Utilitarian .....	102
4.3.6 Nilai Utilitarian Terhadap Reputasi Kognitif .....	102
<b>BAB V</b> .....	104
<b>PENUTUP</b> .....	104
5.1 Kesimpulan .....	104
5.2 Implikasi Teori .....	105
5.3 Implikasi Manajerial .....	108
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	108
5.5 Saran.....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	110
<b>LAMPIRAN</b> .....	119