

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI .....	13
2.1 Landasan Teori .....	13
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	13
2.1.2 <i>Promotion</i> .....	14
2.1.3 <i>Customer Engagement</i> .....	15
2.1.4 <i>Service Quality</i> .....	17
2.1.5 <i>Customer Satisfaction</i> .....	19
2.1.6 <i>Repurchase Intention</i> .....	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	23
2.3.1 Pengaruh <i>Promotion</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	23
2.3.2 Pengaruh <i>Customer Engagement</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	24

2.3.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	25
2.3.4 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	26
2.4 Kerangka Pemikiran .....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Variabel Penelitian .....	28
3.2 Definisi Operasional .....	29
3.3 Populasi dan Sampel .....	30
3.3.1 Populasi.....	30
3.3.2 Sampel .....	31
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	32
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	32
3.6 Metode Analisis.....	33
3.6.1 Analisis <i>Outer Model</i> .....	34
3.6.2 Analisis <i>Inner Model</i> .....	34
3.6.3 Pengujian Hipotesis .....	36
BAB IV PEMBAHASAN.....	37
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	37
4.1.1 Pengembangan Instrumen Penelitian.....	37
4.1.2 Uji Validitas Kuesioner .....	37
4.1.3 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	38
4.2 Gambaran Umum Perusahaan .....	39
4.3 Gambaran Umum Partisipan .....	40
4.3.1 Gambaran Partisipan Sesuai dengan Umur .....	40
4.3.2 Gambaran Partisipan Sesuai dengan Gender .....	40
4.3.4 Gambaran Umum Partisipan Sesuai dengan Pendidikan Terakhir .....	41
4.3.5 Gambaran Partisipan Sesuai dengan Pekerjaan .....	41
4.3.6 Gambaran Partisipan Sesuai dengan Penghasilan Bulanan .....	41
4.4 Analisis Data .....	42
4.4.1 Analisis <i>Outer Model</i> .....	42
4.4.2 Analisis <i>Inner Model</i> .....	45
4.3 Pemeriksaan Hipotesis .....	50

BAB V PENUTUP.....	52
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Implikasi Teoritis .....	53
5.3 Implikasi Manajerial.....	54
5.4 Keterbatasan Penelitian .....	56
5.5 Saran untuk Penelitian Mendatang.....	56
DAFTAR PUSTAKA .....	57
LAMPIRAN.....	66