

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR GRAFIK	xvi
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian	7
1.3.2 Manfaat Keterikatan konsumen Penelitian	7
1.4 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1 Perilaku Konsumen.....	10
2.2 Keterikatan konsumen (<i>Customer engagement</i>).....	12
2.3 Customer Engagement Cycle (Siklus Keterikatan Konsumen).....	19
2.4 Customer Engagement Matrix	22
2.2 Intergrated Marketing Communication (IMC).....	25
2.3 Hubungan Antar Variabel	27
2.3.1 <i>Webcare</i> dan Keterikatan konsumen.....	27
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Tujuan Penelitian.....	31

3.2	Metode Eksperimen.....	31
3.2.1.	Jenis Campur Tangan Peneliti.....	33
3.2.2.	<i>Study Setting : Non-Controvied</i>	33
3.3	Penentuan Partisipan	34
3.4	Prosedur Penelitian.....	36
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	37
3.5.1	Variabel Penelitian.....	37
3.6	Defenisi Operasional	38
3.7	Prosedur Cek Manipulasi	39
3.8	Jenis dan Sumber data	40
3.8.1	Metode Pengumpulan Data	40
3.9	Kriteria Penelitian dan Lokasi Penelitian	41
3.10	Instrumen Penelitian.....	41
3.10.1	Pembuka : Pengisian Data.....	42
3.10.2	Cek Manipulasi	42
3.10.3	Perlakuan (<i>treatment</i>).....	43
3.10.4	<i>Pre-test</i> dan <i>Post-test</i>	43
3.11	Validitas Penelitian Eksperimen	44
3.11.1	Validitas Internal.....	44
3.11.2	Validitas Eksternal	47
3.11	Metode Analisis Data	50
3.11.1	<i>Paired Sample t-Test</i>	51
3.11.2	<i>Independent Sample t-Test</i>	52
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1	Deskripsi Umum Partisipan.....	54
4.2	Hasil Analisis Data	57
4.2.1	Cek Manipulasi	58
4.2.2	Eksperimen.....	58

4.3	Pengujian Hipotesis	70
BAB V PENUTUP.....		73
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Implikasi Hasil Penelitian	75
5.2.1	Implikasi Teoritis	75
5.2.2	Implikasi Manajerial	76
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Mendatang	77
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN-LAMPIRAN		83
LAMPIRAN A		83
LAMPIRAN B		88
LAMPIRAN C		92