

## DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PEMBAHASAN .....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian .....	13
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	13
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	13
1.4 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 Teori <i>Customer Loyalty</i> .....	19
2.1.2 Teori <i>Customer Engagement</i> .....	23
2.1.3 Teori <i>Social Pressure</i> .....	26
2.1.4 Teori <i>Brand Trust</i> .....	28
2.1.5 Teori <i>Brand Knowledge</i> .....	31
2.2 Hubungan Antar Variabel .....	31
2.2.1 Hubungan antara <i>Social Pressure</i> terhadap <i>Customer Engagement</i> .....	32
2.2.2 Hubungan antara <i>Brand Trust</i> terhadap <i>Customer Engagement</i> .....	32

2.2.3 Hubungan antara <i>Brand Knowledge</i> terhadap <i>Customer Engagement</i>	32
2.2.3 Hubungan antara <i>Customer Engagement</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	33
2.3 Penelitian Terdahulu	34
2.4 Kerangka Pemikiran	40
2.4 Hipoteses Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	42
3.1.1 Variabel Penelitian	42
3.1.2 Definisi Operasional	43
3.2 Populasi dan Sample	45
3.2.1 Populasi	46
3.2.2 Sample	46
3.2.3 Teknik Penentuan Ukuran Sample	47
3.3 Jenis dan Sumber Data	47
3.3.1 Data Primer	48
3.3.2 Data Sekunder	48
3.4 Metode Pengumpulan Data	49
3.4.1 Studi Pustaka	48
3.4.2 Kuisisioner	48
3.5 Metode Analisis Data	49
3.5.1 Uji Instrumen	50
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	51
3.5.3 Regresi Linear Berganda	53
3.5.4 Uji <i>Goodness of Fit</i>	55
3.5.5 Uji Sobel ( <i>Sobel Test</i> )	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	59
4.2 Gambaran Umum Responden	60
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	60

4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	62
4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan dan Pekerjaan Responden .....	62
4.3.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Penggunaan Selama 3 Bulan Terakhir .....	63
4.3 Pengujian Instrumen.....	64
4.3.1 Uji Validitas .....	64
4.3.2 Uji Realibilitas .....	66
4.4 Hasil Analisis Penelitian .....	67
4.4.1 Uji Asumsi Klasik .....	67
4.4.2 Uji Regresi Linear Berganda .....	72
4.4.3 Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	75
4.4.4 Uji Variabel Intervening (Uji Sobel).....	76
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	85
BAB V PENUTUP.....	90
5.1 Kesimpulan .....	90
5.2 Implikasi Teoritis .....	93
5.3 Implikasi Manajerial .....	95
5.4 Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Mendatang .....	99
DAFTAR PUSTAKA .....	101