

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Problematisasi	2
1.2.1 Kesenjangan Penelitian	2
1.2.2 Masalah Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Metodologi	6
1.5 Konteks Penelitian	6
1.6 Sistematika Disertasi	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori : <i>Service Dominant Logic</i>	9
2.2 Pengembangan Variabel dan Hipotesis	10
2.2.1 Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>)	10
2.2.2 Pengalaman Pelanggan (<i>Customer Experience</i>)	12
2.2.3 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	15
2.2.4 Keterlibatan Pengguna (<i>Customer Engagement</i>)	18
2.2.5 Minat Pembelian Ulang (<i>Repurchase Intention</i>)	23
2.3 Model Penelitian Empririk	28
2.4 Dimensionalisasi Konsep	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Pengantar	31
3.2 Pertanyaan Penelitian dan Hipotesis	31
3.3 Desain Penelitian	33
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.4.1 Populasi	33
3.4.2 Sampel	34

3.5	Prosedur Pengumpulan Data	35
3.5.1	Pengumpulan Data Primer	35
3.5.2	Pengumpulan Data Sekunder	40
3.6	Instrumen Penelitian	40
3.7	Proses Analisis Data	40
3.8	Etika Penelitian	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		50
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	50
4.1.1	Deskripsi Umum Objek Penelitian	50
4.1.2	Deskripsi Umum Responden	50
4.2	Hasil Analisis Data	53
4.2.1	Uji Confirmatory Factor Analysis (CFA)	54
4.2.2	Uji Struktural	66
4.2.3	Pengujian Hipotesis	75
4.2.4	Analisis Direct Effect, Indirect Effect, dan Total Effect	78
4.3	Interpretasi Hasil	81
4.3.1	Pengaruh Perceived Usefulness terhadap Customer Experience ...	81
4.3.2	Pengaruh Customer Experience terhadap Service Quality	82
4.3.3	Pengaruh Customer Engagement terhadap Customer Experience.	83
4.3.4	Pengaruh Service Quality terhadap Customer Engagement	83
4.3.5	Pengaruh Customer Experience terhadap Repurchase Intention ...	84
4.3.6	Pengaruh Customer Engagement terhadap Repurchase Intention.	85
BAB V PENUTUP		86
5.1	Kesimpulan	86
5.1.1	Kesimpulan Atas Diterimanya Hipotesis	86
5.1.2	Kesimpulan Masalah Penelitian	89
5.2	Implikasi Teoritis	91
5.3	Implikasi Manajerial	92
5.4	Keterbatasan	93
5.5	Saran untuk Penelitian Mendatang	94
LAMPIRAN		95
LAMPIRAN A		95

LAMPIRAN B	99
LAMPIRAN C.....	102
DAFTAR PUSTAKA	104

