

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT.....	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

