

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Kegunaan Penelitian.....	11
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	14
2.1.1 Pemasaran	14
2.1.2 <i>Relationship Marketing</i>	16
2.1.3 Komunitas	22
2.1.4 Pengaruh <i>Engagement Behaviors</i> terhadap <i>Relationship Outcome</i> dengan <i>Relationship Benefits</i> sebagai Mediatornya	23
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Penelitian	38
2.4 Hipotesis Penelitian.....	41
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	42
2.5.1 Variabel Penelitian	42
2.5.2 Lokasi dan Objek Penelitian	43
2.5.3 Waktu dan Periode Penelitian	43

BAB III METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Jenis Penelitian.....	44
3.2 Operasional Variabel.....	45
3.2.1 Operasional Variabel.....	45
3.2.2 Skala Pengukuran.....	49
3.3 Tahapan Penelitian.....	51
3.4 Populasi dan Sampel.....	52
3.4.1 Populasi.....	52
3.4.2 Sampel.....	52
3.5 Pengumpulan Data.....	54
3.5.1 Data Primer.....	54
3.5.2 Data Sekunder.....	54
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
3.6.1 Uji Validitas.....	55
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	57
3.7 Teknik Analisis Data.....	58
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	58
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	60
3.9 Metode <i>Successive Interval</i> (MSI).....	62
3.10 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	63
3.11 Koefisien Determinasi.....	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	67
4.1 Karakteristik Responden.....	67
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	68
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	69
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....	70
4.2 Hasil Penelitian.....	71
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	71

4.3 Uji Asumsi Klasik	85
4.3.1 Uji Normalitas (Sub-Struktur 1).....	85
4.3.2 Uji Multikolinearitas (Sub-Struktur 1).....	87
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas (Sub-Struktur 1)	87
4.3.4 Uji Normalitas (Sub-Struktur 2).....	89
4.3.5 Uji Multikolinearitas (Sub-Struktur 2).....	91
4.3.6 Uji Heteroskedastisitas (Sub-Struktur 2)	91
4.4 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	93
4.4.1 Merumuskan Hipotesis dan Persamaan Struktural	93
4.4.2 Menghitung Koefisien Jalur yang Didasarkan pada Koefisien Regresi	93
4.4.3 Menghitung Koefisien Jalur	96
4.5 Pembahasan.....	107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	113
5.1 Kesimpulan	113
5.2 Saran.....	115
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	115
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	117
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN	