

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	11
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	11
1.1.1 Profil PT Telkomsel.....	11
1.1.2 Logo PT Telkomsel.....	11
1.2 Latar Belakang.....	12
1.3 Perumusan Masalah.....	22
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	23
1.5 Tujuan Penelitian.....	23
1.6 Manfaat Penelitian.....	23
1.6.1 Aspek Teoritis.....	24
1.6.2 Aspek Praktik.....	24
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	24
1.8 Sistematika Penulisan.....	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	26
2.1 Tinjauan Pustaka.....	26
2.1.1 Social Media and Social Network Marketing (SNM).....	26

2.1.2	<i>Customer Engagement (CE)</i>	26
2.1.3	Consumer Purchase Intention (CPI).....	27
2.1.4	Hubungan SNM, Consumer Engagement, dan CPI.....	29
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	31
2.3.	Kerangka Pemikiran	36
2.4.	Hipotesis Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN		38
3.1.	Karakteristik Penelitian	38
3.2.	Alat Pengumpulan Data.....	39
3.2.1	Operasionalisasi Variabel.....	39
3.3	Tahapan Penelitian.....	42
3.4	Populasi dan Sampel.....	44
3.5	Pengumpulan Data.....	46
3.5.1	Data Primer	46
3.5.2	Data Sekunder	46
3.6	Validitas dan Reabilitas	46
3.6.1	Validitas	46
3.6.2	Reabilitas.....	50
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		56
4.1	Karakteristik Responden.....	56
4.1.1	Gender	56
4.1.2	Usia	57
4.1.3	Pekerjaan.....	58
4.1.4	<i>Social Media yang dipergunakan</i>	58

4.2	Hasil Penelitian.....	59
4.2.1	<i>Mesurement Model Test</i>	59
4.2.2	Uji Normalitas.....	62
4.2.3	Evaluasi Outlier	63
4.2.4	Pengujian Hipotesis	63
4.2.5	Uji Kesesuaian Model (<i>Goodness of Fit</i>).....	68
4.3	Pembahasan Hasil penelitian.....	69
4.3.1	SNM Berpengaruh Terhadap CE	69
4.3.2	SNM Berpengaruh Terhadap CPI.....	70
4.3.3	CE berpengaruh Terhadap CPI	70
4.3.4	SNM berpengaruh terhadap CPI dengan mediasi CE	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		73
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Saran.....	73
5.2.1	Bagi Pihak Perusahaan Telkomsel.....	73
5.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya	74
DAFTAR PUSTAKA		76