

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1    Profil Perusahaan .....	1
1.1.2    Logo Perusahaan .....	2
1.1.3    Nilai Internal Perusahaan .....	3
1.1.4    Visi dan Misi .....	3
1.2    Latar Belakang .....	4
1.3    Rumusan Masalah .....	14
1.4    Tujuan Penelitian.....	14
1.5    Kegunaan Penelitian .....	15
1.5.1    Aspek Praktis .....	15
1.5.2    Aspek Teoritis .....	15
1.6    Sistematika Penulisan.....	15
1.7    Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	16
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....</b>	<b>17</b>

2.1	Rangkuman Teori .....	17
2.1.1	Manajemen Pemasaran.....	17
2.1.2	<i>Content Marketing</i> .....	17
2.1.3	<i>Customer Engagement</i> .....	20
2.1.4	<i>Customer Retention</i> .....	21
2.1.5	Hubungan <i>Content Marketing</i> Dengan <i>Customer Engagement</i> .....	22
2.1.6	Hubungan <i>Customer Engagement</i> Dengan <i>Customer Retention</i> .....	23
2.1.7	Hubungan <i>Content Marketing</i> Dengan <i>Customer Retention</i> .....	23
2.2	Penelitian Terdahulu.....	25
2.3	Kerangka Pemikiran .....	31
2.4	Hipotesis Penelitian .....	33
2.5	Ruang Lingkup Penelitian .....	33
2.5.1	Variabel dan Dimensi Variabel.....	33
2.5.2	Lokasi dan Objek Penelitian .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>34</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	34
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran .....	34
3.2.1	Variabel Operasional.....	34
3.2.2	Skala Pengukuran.....	40
3.3	Tahapan Penelitian .....	41
3.4	Populasi dan Sampel .....	42
3.4.1	Populasi Penelitian.....	42
3.4.2	Sampel Penelitian.....	42
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.5.1	Data Primer .....	43
3.5.2	Data Sekunder .....	44
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	44

3.6.1	Uji Validitas .....	44
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	46
3.7	Teknis Analisis Data .....	47
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	47
3.7.2	Analisis <i>Measurement Model (Outer Model)</i> .....	49
3.7.3	Analisis <i>Structural Model (Inner Model)</i> .....	51
3.7.4	Analisis <i>Bootstrapping</i> .....	52
3.7.5	Analisis Efek Mediasi .....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>54</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	54
4.2	Karakteristik Responden .....	54
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal Bandung.....	55
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	56
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	57
4.3	Hasil Penelitian.....	58
4.3.1	Pernyataan Responden Mengenai <i>Content Marketing</i> .....	58
4.3.2	Pernyataan Responden Mengenai <i>Customer Engagement</i> .....	61
4.3.3	Pernyataan Responden Mengenai <i>Customer Retention</i> .....	64
4.4	Analisis Data .....	66
4.4.1	Uji <i>Measurement Model (Outer Model)</i> .....	66
4.4.2	Uji <i>Structural Model (Inner Model)</i> .....	70
4.4.3	Uji Hipotesis .....	71
4.4.4	Uji Efek Mediasi .....	72
4.5	Pembahasan .....	73
4.5.1	<i>Content Marketing</i> Pada Situs Web Zomato.....	73

4.5.2	<i>Customer Engagement</i> Pada Situs Web Zomato .....	74
4.5.3	<i>Customer Retention</i> Pada Situs Web Zomato .....	75
4.5.4	Pengaruh <i>Content Marketing</i> Terhadap <i>Customer Engagement</i> Pada Situs Web Zomato.....	76
4.5.5	Pengaruh <i>Customer Engagement</i> Terhadap <i>Customer Retention</i> Pada Situs Web Zomato.....	76
4.5.6	Pengaruh <i>Content Marketing</i> Terhadap <i>Customer Retention</i> Pada Situs Web Zomato.....	77
4.5.7	Peran <i>Customer Engagement</i> Sebagai Mediator.....	77
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>78</b>
5.1	Kesimpulan.....	78
5.2	Saran .....	79
5.2.1	Saran bagi perusahaan.....	79
5.2.2	Saran bagi peneliti selanjutnya.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>82</b>
<b>LAMPIRAN</b>		