

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2. Latar Belakang	2
1.3. Perumusan Masalah.....	7
1.4. Pertanyaan Penelitian	8
1.5. Tujuan Penelitian.....	9
1.6. Manfaat Penelitian.....	9
1.6.1 Aspek Teoritis.....	9
1.6.2 Aspek Praktis	9
1.7. Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Tinjauan Pustaka Penelitian	13
2.1.1 Pemasaran.....	13

2.1.2 Konsep Pemasaran	13
2.1.3 <i>Digital Marketing</i>	14
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	16
2.1.4.1. Tahapan Loyalitas	17
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Pemikiran	32
2.4 Hipotesis Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian	39
3.2 Operasional Variabel	40
3.2.1 Variabel Operasional	42
3.3 Tahapan Penelitian	45
3.4 Populasi dan Sampel	48
3.4.1 Populasi	48
3.4.2 Sampel	48
3.4.3 Teknik Sampling	49
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	50
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data	50
3.5.2 Sumber Data	51
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	51
3.6.1 Uji Validitas	51
3.6.2 Uji Reliabilitas	53
3.7 Teknik Analisis Data	54

3.7.2	Analisis Deskriptif.....	55
3.7.3	Teknik Multivariat.....	56
3.7.4	Structural Equation Modelling (SEM)	57
3.7.5.	Partial Least Square (PLS)	58
3.7.3.1	Uji Model Pengukuran (Outer Model)	59
3.7.3.2	Uji Model Struktural (Inner Model)	60
3.7.6	Goodness of Fit Test	61
3.7.4	Uji Hipotesis.....	62
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1	Karakteristik Responden	65
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	65
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	68
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	68
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	69
4.2	Hasil Penelitian	70
4.2.1	Tanggapan Responden Mengenai Interactive	70
4.2.2	Tanggapan Responden Mengenai Incentive Programs	72
4.2.3	Tanggapan Responden Mengenai Site Design.....	73
4.2.4	Tanggapan Responden Mengenai Transaction/Cost	75
4.2.5	Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan.....	77
4.3	Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	78

4.3.1	Validitas Konvergen.....	79
4.3.2	Validitas Diskriminan	80
4.3.3	Uji Reliabilitas.....	81
4.4	Uji Model Struktural (Inner Model).....	83
4.4.1	Hasil Pengujian Hipotesis (Parameter Jalur Struktural).....	83
4.4.2	Model Goodness of Fit.....	86
4.4.3	R Square	86
4.4.4	Q Square.....	87
4.4.5	F Square.....	88
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		99
5.1	Kesimpulan.....	99
5.2	Saran	100
5.2.1	Aspek Praktis.....	100
5.2.2	Aspek Teoritis	101
DAFTAR PUSTAKA.....		103
LAMPIRAN I.....		108
LAMPIRAN II		115
LAMPIRAN III.....		117
LAMPIRAN IV		118
LAMPIRAN V.....		119
LAMPIRAN VI.....		121
LAMPIRAN VII		122

LAMPIRAN VIII..... 123