

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS..... | iii |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRACT | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian..... | 9 |
| 1.5 Waktu dan Periode Penelitian | 10 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 11 |
| 2.1 Landasan Teori | 11 |
| 2.1.1 Peranan Humas | 11 |
| 2.1.2 <i>Customer Experience</i> | 11 |
| 2.1.3 <i>Brand Image</i> | 13 |
| 2.2 Hubungan <i>Customer Experience</i> Dan <i>Brand Image</i> | 17 |
| 2.3 Penelitian Terdahulu..... | 18 |
| 2.4 Kerangka Pemikiran | 24 |
| 2.5 Hipotesis Penelitian..... | 24 |
| 2.6 Ruang Lingkup Penelitian | 25 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 26 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 26 |
| 3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran | 26 |
| 3.2.1 Variabel Operasional | 26 |
| 3.2.2 Skala Pengukuran | 31 |
| 3.3 Populasi dan Sampel | 32 |
| 3.3.1 Populasi..... | 32 |
| 3.3.2 Sampel | 32 |

| | |
|---|-----------|
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 33 |
| 3.5 Uji Validitas dan Realibilitas | 33 |
| 3.5.1 Uji Validitas | 33 |
| 3.5.2 Uji Realibilitas | 36 |
| 3.6 Teknik Analisis Data | 37 |
| 3.6.1 Analisis Deskriptif | 37 |
| 3.6.2 Uji Asumsi Klasik..... | 39 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 42 |
| 4.1 Karakteristik Responden | 42 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Screening Question | 42 |
| 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 43 |
| 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 43 |
| 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 44 |
| 4.2 Hasil Penelitian..... | 44 |
| 4.2.1 Analisis Deskriptif | 45 |
| 4.3 Pembahasan dan Penelitian | 58 |
| 4.3.1 Uji Normalitas..... | 58 |
| 4.3.2 Uji Heteroskedasitas | 59 |
| 4.3.3 Uji Regresi Linear Sederhana | 60 |
| 4.3.4 Uji Koefisien Korelasi | 60 |
| 4.3.5 Uji Koefisien Determinasi | 62 |
| 4.3.6 Uji Hipotesis | 62 |
| 4.4 Pembahasan | 64 |
| 4.4.1 Variabel Customer Experience | 64 |
| 4.4.2 Variabel Brand Image | 68 |
| 4.4.3 Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap <i>Brand Image</i> Pada Aplikasi Alfagift | 72 |
| BAB V PENUTUP..... | 76 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 76 |
| 5.2 Saran | 77 |
| 5.2.1 Saran Akademis | 77 |
| 5.2.2 Saran Praktis | 77 |
| DAFTAR PUSTAKA | 78 |
| LAMPIRAN..... | 80 |