

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1    Profil Umum PT. XL Axiata Tbk. ....	1
1.1.2    Visi dan Misi PT. XL Axiata Tbk.....	2
1.1.3    Bidang Usaha PT. XL Axiata Tbk.....	2
1.1.4    Logo PT. XL Axiata Tbk.....	2
1.2    Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3    Rumusan Masalah.....	6
1.4    Pertanyaan Penelitian.....	7
1.5    Tujuan Penelitian .....	8
1.6    Manfaat Penelitian .....	8
1.1.6    Aspek Teoritis.....	8
1.6.2    Aspek Praktis .....	9
1.7    Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.8    Sistematika Penelitian Tugas Akhir.....	9

BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1    Kajian Pustaka dan Penelitian Terdahulu .....	11
2.1.1    Internet dan Media Sosial .....	11
2.1.2. <i>Customer Engagement</i> .....	14
2.1.3 <i>Brand Experiences</i> .....	16
2.1.4    Penelitian Terdahulu .....	19
2.2    Kerangka Pemikiran.....	24
2.3    Hipotesis .....	25
BAB III .....	26
METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1    Karakteristik Penelitian.....	26
3.2    Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	27
3.2.1    Variabel Operasional .....	27
3.2.2    Skala Pengukuran.....	36
3.3    Tahapan Penelitian.....	36
3.4    Populasi dan Sampel.....	37
3.4.1    Populasi.....	37
3.4.2    Sampel.....	37
3.5    Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	39
3.5.1    Pengumpulan Data .....	39
3.5.2    Sumber Data.....	39
3.6    Validitas dan Realibilitas .....	39
3.6.1    Validitas .....	39
3.6.2    Reliabilitas .....	41
3.7    Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	42
3.7.1    Analisis Deskriptif .....	42
3.7.2    Uji Asumsi Klasik.....	44
3.7.3 <i>Methods of Succesive Interval</i> (MSI).....	45
3.7.4    Analisis Regresi Berganda.....	45
3.7.5    Uji T .....	46

BAB IV .....	47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	47
4.1    Karakteristik Responden .....	47
4.1.1    Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
4.1.2    Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	48
4.1.3    Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
4.1.4    Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	49
4.2    Hasil Penelitian .....	50
4.2.1    Tanggapan Responden Terhadap Pengalaman Perseptual ( $X_1$ ) .....	50
4.2.2    Tanggapan Responden Terhadap Pengalaman Sosial ( $X_2$ ) .....	52
4.2.3    Tanggapan Responden Terhadap Pengalaman Epistemik ( $X_3$ ) .....	54
4.2.4    Tanggapan Responden Terhadap Pengalaman Embodied ( $X_4$ ) .....	57
4.2.5    Rekapitulasi Tanggapan Pengalaman Perseptual, Sosial, Epistemik, dan Embodied .....	59
4.2.6    Tanggapan Responden Terhadap <i>Customer Engagement</i> (Y) .....	60
4.3    Pembahasan Penelitian .....	62
4.3.1    Uji Asumsi Klasik .....	63
4.3.2    Analisis Regresi Linier Berganda .....	66
4.3.3    Pengujian Hipotesis .....	68
BAB V .....	71
KESIMPULAN DAN SARAN .....	71
5.1    Kesimpulan .....	71
5.2    Saran .....	72
5.2.1    Saran Untuk Perusahaan .....	72
5.2.2    Saran Untuk Penelitian Selanjutnya .....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	74
LAMPIRAN .....	77
KUESIONER PENELITIAN .....	77
IDENTITAS RESPONDEN .....	77
PERTANYAAN PENELITIAN .....	78

KUESIONER.....	78
----------------	----