

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</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>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
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
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
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
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>65</b>
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
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>99</b>
5.1 Kesimpulan.....	99
5.2 Saran .....	100
5.2.1 Aspek Praktis.....	100
5.2.2 Aspek Teoritis .....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN I.....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN II .....</b>	<b>115</b>
<b>LAMPIRAN III.....</b>	<b>117</b>
<b>LAMPIRAN IV .....</b>	<b>118</b>
<b>LAMPIRAN V.....</b>	<b>119</b>
<b>LAMPIRAN VI.....</b>	<b>121</b>
<b>LAMPIRAN VII .....</b>	<b>122</b>

**LAMPIRAN VIII..... 123**