

## DAFTAR ISI

<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>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2    Latar Belakang Penelitian .....	3
1.3    Perumusan Masalah .....	10
1.4    Tujuan Penelitian .....	12
1.5    Manfaat Penelitian .....	12
1.6    Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>
2.1    Teori dan Penelitian Terdahulu .....	15
2.1.1 <i>Marketing</i> .....	15
2.1.2 <i>Digital Marketing</i> .....	16
2.1.3 <i>Customer Experience</i> .....	16
2.1.4 <i>Service Quality</i> .....	18
2.1.5 <i>Customer Perceived Value</i> .....	19
2.1.6    Moderasi .....	20
2.1.7    Mediasi .....	26
2.1.8 <i>Customer Satisfication</i> .....	27
2.1.9    Penelitian Terdahulu .....	30
2.2    Kerangka Pemikiran .....	41
2.3    Hipotesis Penelitian .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>47</b>
3.1    Jenis Penelitian .....	47
3.2    Operasional Variabel .....	48
3.2.1    Skala Pengukuran .....	54
3.3    Tahapan Penelitian .....	54
3.4    Populasi dan Sampel .....	56
3.4.1    Populasi .....	56
3.4.2    Sampel .....	56
3.5    Pengumpulan Data .....	57
3.5.1    Data Primer .....	57
3.5.2    Data Sekunder .....	57
3.6    Uji Validitas dan Realibilitas .....	57
3.6.1    Uji Validitas .....	57
3.6.2    Uji Realibilitas .....	57
3.7    Teknik Analisis Data .....	58

3.7.1	Analisis Deskriptif .....	58
3.7.2	Analisis Verifikatif .....	59
3.7.2.1	Analisa <i>Outer Model</i> .....	60
3.7.2.2	Analisa <i>Inner Model</i> .....	60
3.7.2.3	Uji Moderasi SEM .....	61
3.7.2.4	Uji Hipotesis .....	62
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>63</b>
4.1	Analisis Deskriptif .....	63
4.1.1	Demografi Responden .....	63
4.1.2	Hasil Tanggapan Responden Terkait Customer Experience .....	64
4.1.3	Hasil Tanggapan Responden Terkait <i>Service Quality</i> .....	65
4.1.4	Hasil Tanggapan Responden Terkait Consumer Perceived Value .....	66
4.1.5	Hasil Tanggapan Responden Terkait Customer Satisfication .....	67
4.1.6	Hasil Tanggapan Responden Terkait <i>Familiarty and Comfort with Technology</i> .....	68
4.1.7	Hasil Tanggapan Responden Terkait <i>Trust</i> .....	69
4.2	Analisis Verifikatif .....	70
4.2.1	Hasil Analisis <i>Outer Model</i> .....	70
4.2.2	Hasil Analisis <i>Inner Model</i> .....	77
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>87</b>
5.1	Kesimpulan .....	87
5.2	Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>89</b>