

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Kesenjangan Penelitian .....	4
1.3 Tujuan penelitian.....	4
1.4 Ringkasan Metode Penelitian.....	4
1.5 Ringkasan Hasil Penelitian.....	4
1.6 Kontribusi Riset.....	4
1.7 Uji Ketahanan ( <i>Robustness</i> ) .....	5
1.8 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 <i>Consumption Experience</i> .....	7
2.1.2 <i>Brand Love</i> .....	11
2.1.3 <i>Customer Engagement</i> .....	12
2.2 Hipotesis dan Hubungan Antar Variabel .....	15
2.2.1 Pengaruh <i>consumption experience</i> terhadap <i>brand love</i> .....	15
2.2.2 Pengaruh <i>brand love</i> terhadap <i>customer engagement</i> .....	16
2.2.3 Pengaruh <i>consumption experience</i> terhadap <i>customer engagement</i> .....	16
2.2.4. Pengaruh <i>consumption experience</i> terhadap <i>customer engagement</i> yang dimediasi oleh <i>brand love</i> .....	17
2.3 Penelitian sebelumnya.....	14
BAB III .....	18

METODE PENELITIAN.....	18
3.1. Jenis dan Sumber Data .....	18
3.2. Populasi dan Sampel .....	18
3.3. Model Empiris.....	19
3.4. Deskripsi Operasional Variabel .....	20
3.4.1. <i>Consumption experience</i> .....	20
3.4.2. <i>Brand love</i> .....	22
3.4.3. <i>Customer engagement</i> .....	22
3.4. Teknik Analisis Data.....	23
BAB IV .....	25
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1. Gambaran Umum Penelitian .....	25
4.1.1. Deskripsi Data Responden.....	25
4.2. Deskriptif Statistik Variabel.....	28
4.2.1. Evaluasi Outer (Measurement) Model.....	28
4.2.2. Deskripsi Jawaban Responden.....	32
4.2.2.1. Deskripsi Jawaban Variabel <i>Consumption Experience</i> .....	32
4.2.2.2. Deskripsi Variabel <i>Brand Love</i> .....	35
4.2.2.3. Deskripsi Variabel <i>Customer Engagement</i> .....	37
4.2.3. Evaluasi Inner (Structural) Model .....	39
4.3. Hasil Statistik dan Pembuktian Hipotesis .....	44
4.4. Interpretasi Hasil dan Pembahasan .....	45
BAB V .....	48
KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
5.1. Ringkasan Hasil .....	48
5.2. Kesimpulan .....	48
5.3. Saran .....	48
5.2.1. Bagi pemasar.....	48
5.2.3. Bagi penelitian selanjutnya .....	49
5.4. Ketebatasan Penelitian .....	50
DAFTAR PUSTAKA .....	51
LAMPIRAN .....	69

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden.....	26
Tabel 4.2 Nilai <i>Loading Factor</i> .....	28
Tabel 4.3 Nilai <i>Cross Loading</i> .....	30
Tabel 4.4 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	31
Tabel 4.5 Nilai <i>Composite Reliability</i> .....	31
Tabel 4.6 Deskripsi Tanggapan Responden atas <i>Consumption Experience</i> .....	32
Tabel 4.7 Deskripsi Tanggapan Responden yang menggunakan aplikasi Shopee atas <i>Consumption Experience</i> .....	33
Tabel 4.8 Deskripsi Tanggapan Responden yang menggunakan aplikasi Tokopedia atas <i>Consumption Experience</i> .....	34
Tabel 4.9 Deskripsi Tanggapan Responden yang menggunakan aplikasi Lazada atas <i>Consumption Experience</i> .....	34
Tabel 4.10 Deskripsi Tanggapan Responden atas <i>Brand Love</i> .....	35
Tabel 4.11 Deskripsi Tanggapan Responden Shopee atas <i>Brand Love</i> .....	36
Tabel 4.12 Deskripsi Tanggapan Responden Tokopedia atas <i>Brand Love</i> .....	36
Tabel 4.13 Deskripsi Tanggapan Responden Lazada atas <i>Brand Love</i> .....	37
Tabel 4.14 Deskripsi Tanggapan Responden atas <i>Customer Engagement</i> .....	37
Tabel 4.15 Deskripsi Tanggapan Responden yang menggunakan Shopee atas <i>Customer Engagement</i> .....	38
Tabel 4.16 Deskripsi Tanggapan Responden yang menggunakan Tokopedia atas <i>Customer Engagement</i> .....	38
Tabel 4.17 Deskripsi Tanggapan Responden yang menggunakan Lazada atas <i>Customer Engagement</i> .....	39
Tabel 4.18 Nilai <i>R-Square</i> .....	40
Tabel 4.19 Rata-rata <i>Communalities Index</i> .....	41
Tabel 4.20 Koefisien Jalur ( <i>Path Coefficient</i> ) .....	42
Tabel 4.21 Tabel Efek Tidak Langsung.....	44
Tabel 4.22 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis .....	44

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1. *Outer (Measurement) Model*.....28  
Gambar 4.2 Inner (Structural) Model .....40

**DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN 2 TABULASI DATA DEMOGRAFI RESPONDEN

LAMPIRAN 3 DESKRIPSI PROFIL RESPONDEN

LAMPIRAN 4 DESKRIPSI TANGGAPAN RESPONDEN

LAMPIRAN 5 UJI PLS