

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.1.1 Latar Belakang Praktis.....	1
1.1.2 Latar Belakang Teoritis	4
1.1.3 Tinjauan Konsumen.....	11
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Pertanyaan Riset.....	16
1.4 Tujuan Riset.....	16
1.5 Lingkup Riset.....	17
1.5.1 Model Riset.....	17
1.5.2 Obyek Riset	17
1.5.3 Lokasi Riset	17
1.5.4 Waktu Riset	18
BAB II.....	20
LANDASANTEORIDANPENGEMBANGAN HIPOTESIS	20
2.1 Profil Setiap Variabel dan Teori Dasar	20
2.1.1 Teori Dasar	20
2.1.2. Profil Setiap Variabel	24
2.2 Hubungan Antara Kendali Aktif dan Pelibatan Konsumen	29
2.3 Hubungan antara Personalisasi dan Pelibatan Konsumen	30
2.4 Hubungan antara Konektivitas di SemuaLokasidan Pelibatan Konsumen	31
2.5 Hubungan antara Daya Tanggap dan Pelibatan Konsumen	33
2.6 Hubungan antara Sinkronisitas dan Pelibatan Konsumen.....	34
2.7 Hubungan antara Pelibatan Konsumen dan Loyalitas.....	35
2.8 Model Riset	36

BAB III.....	38
METODE RISET	38
3.1 Strategi Riset.....	38
3.2 Definisi Operasional & Pengukuran.....	39
3.2.1 Kendali Aktif	39
3.2.2 Personalisasi	39
3.2.3 Konektivitas di Semua Lokasi	40
3.2.4 Daya Tanggap.....	41
3.2.5 Sinkronisasi	42
3.2.6 Pelibatan Konsumen	42
3.2.7 Loyalitas	44
3.2.8 Pengukuran	45
3.3 Desain Pengambilan Sampel	46
3.3.1 Metode Pengambilan Sampel	46
3.3.2 Populasi dan Unit Sampel.....	47
3.3.3 Ukuran Sampel	48
3.3.4 Daerah Sebaran Kuesioner	49
3.4 Skema Penyebaran Kuesioner	49
3.5 Profil Responden	50
3.6 Obyek Riset.....	53
3.7 Metode Pengumpulan Data	56
3.8 Instrumen Riset	57
3.9 Metode Analisis Data	57
3.9.1 Evaluasi Model Pengukuran.....	60
3.9.2 Evaluasi Model Struktural	63
3.9.3 Model Fit	64
3.9.4 Pengujian Hipotesis	65
BAB IV.....	65
ANALISIS DATA.....	65
4.1 Kualitas Data Penelitian	65
4.1.1 Statistik Deskriptif	65
4.1.2 Korelasi antar Variabel	67
4.2. Evaluasi Model Pengukuran	68
4.2.1 Uji Reliabilitas	68
4.2.2 Uji Validitas.....	69
4.3. Evaluasi Model Struktural	75
4.3.1. Koefisien Determinasi (<i>R-square</i> atau R^2)	75
4.3.2. <i>Effect Size</i> (<i>f-square</i> atau f^2).....	76
4.4. Uji Kecocokan Model (<i>Model Fit</i>).....	77
4.5. Pengujian Hipotesis.....	78
4.5.1 Hipotesis Satu	79
4.5.2 Hipotesis Dua.....	81
4.5.3 Hipotesis Tiga.....	84
4.5.4 Hipotesis Empat.....	86

4.5.5	Hipotesis Lima.....	88
4.5.6	Hipotesis Enam.....	90
4.6	Ringkasan Pengujian Semua Hipotesis	93
.....		95
BAB V.....		94
KESIMPULAN.....		94
5.1	Kesimpulan	94
5.2	Implikasi Manajerial.....	95
5.3	Keterbatasan Riset	100
5.4	Arahan Riset Mendatang.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....		102
LAMPIRAN.....		i

