

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>1</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....</b>	<b>2</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>3</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>4</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>5</b>
<b><i>ABSTRACT</i>.....</b>	<b>6</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>7</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>9</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>9</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>10</b>
1.1 Latar Belakang.....	10
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.5 Kebaruan Penelitian.....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>19</b>
2.1 Kerangka Teori.....	19
2.2 Kerangka Konsep.....	28
2.3 Definisi Operasional.....	30
2.4 Operasionalisasi Konsep.....	31
2.5 Hipotesis.....	33
<b>BAB III METODOLOGI.....</b>	<b>35</b>
3.1 Jenis dan Metode Penelitian.....	35
3.2 Populasi dan Sampel.....	35
3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	36



3.5 Teknik Analisis Data.....	37
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
3.7 Limitasi Penelitian.....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
4.2 Gambaran Umum Responden.....	45
4.3 Statistik Deskriptif.....	47
4.4 Analisis Data.....	48
4.5 Interpretasi Hasil.....	57
4.6 Pembahasan.....	65
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>79</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 2 Integrasi Teori Atribusi.....	24
Tabel 3 Operasionalisasi Konsep.....	31
Tabel 4 Aturan Umum <i>Inner Model</i> SEM PLS.....	39
Tabel 5 Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 7 Usia Responden.....	45
Tabel 8 Profesi Responden.....	46
Tabel 9 Durasi Responden Mengetahui Kampanye Sosial KULA.....	46
Tabel 10 Statistik Deskriptif.....	47
Tabel 11 Hasil <i>Outer Loading</i> .....	50
Tabel 12 Hasil <i>Heterotrait-Monotrait (HTMT)</i> .....	51
Tabel 13 Hasil <i>Cross Loading</i> .....	52
Tabel 14 Hasil <i>Construct Reliability</i> dan <i>Validity</i> .....	53
Tabel 15 Hasil <i>R-Square</i> .....	54
Tabel 16 Hasil <i>f-square</i> .....	55
Tabel 17 Hasil <i>PLSpredict MV Summary</i> .....	56
Tabel 18 Hasil <i>Path Coefficients</i> .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tangkapan Layar Unggahan Instagram KULA terkait Kampanye CRM.....	11
Gambar 2 Tangkapan Layar Konten-Konten terkait CRM KULA di Instagram dan Tiktok.....	12
Gambar 3 Model Umum Teori Atribusi.....	22
Gambar 4 Model Penelitian .....	30
Gambar 5 Model Uji Penelitian Awal.....	48
Gambar 6 Model Uji Penelitian.....	49