

DAFTAR ISI

Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.1.1 Latar Belakang Praktis	1
1.1.2 Latar Belakang Teoritis	7
1.1.3 Tinjauan Konsumen	9
1.1.4 Perumusan Masalah	12
1.2 Pertanyaan Riset	15
1.3 Tujuan Riset	15
1.4 Lingkup Riset	16
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	18
2.1 Teori <i>Uses and Gratifications</i>	18
2.2 Hiburan	20
2.3 Kualitas Informasi	21
2.4 Kehadiran Sosial	23
2.5 Pengalaman Pelanggan	24
2.6 Niat Beli	26
2.7 Pengaruh Hiburan pada Pengalaman Pelanggan	27
2.8 Pengaruh Kualitas Informasi pada Pengalaman Pelanggan	30

2.9 Pengaruh Kehadiran Sosial pada Pengalaman Pelanggan	33
2.10 Pengaruh Frekuensi Penggunaan Chatbot dalam Memoderasi Hubungan Kualitas Informasi dan Pengalaman Pelanggan.....	36
2.11 Pengaruh Frekuensi Penggunaan Chatbot dalam Memoderasi Hubungan Kehadiran Sosial dan Pengalaman Pelanggan	39
2.12 Pengaruh Pengalaman Pelanggan pada Niat Beli	42
2.13 Model Riset.....	45
BAB III METODE Riset	50
3.1 Pendekatan Riset.....	50
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran	50
3.2.1 Hiburan.....	51
3.2.2 Kualitas Informasi	52
3.2.3 Kehadiran Sosial	52
3.2.4 Pengalaman Pelanggan.....	53
3.2.5 Niat Beli	53
3.2.6 Frekuensi Penggunaan Chatbot	54
3.3 Desain Pengambilan Sampel	55
3.3.1 Metode Pengambilan Sampel.....	55
3.3.2 Populasi dan Unit Sampel	55
3.3.3 Ukuran Sampel.....	56
3.3.4 Daerah Sebaran Kuesioner	56
3.4 Skema Penyebaran Kuesioner	56
3.5 Profil Responden.....	57
3.6 Objek Riset	59
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	63
3.8 Instrumen Riset	64
3.9 Metode Analisis Data.....	65
3.9.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	66
3.9.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	69
3.9.3 Uji Kecocokan Model	71
3.9.4 Pengujian Hipotesis.....	72
BAB IV ANALISIS DATA	74
4.1 Evaluasi Model Pengukuran	74

4.1.1 Uji Reliabilitas.....	74
4.1.2 Uji Validitas Konvergen.....	75
4.1.3 Uji Validitas Diskriminan	77
4.2 Kualitas Data Penelitian.....	78
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	79
4.2.2 Matriks Korelasi	80
4.3 Evaluasi Model Struktural	82
4.3.1 Koefisien Determinasi (R^2)	82
4.3.2 Ukuran Efek (f^2)	83
4.4 Uji Kecocokan Model.....	85
4.5 Pengujian Hipotesis	86
4.5.1 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Pertama	88
4.5.2 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Kedua.....	92
4.5.3 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Ketiga.....	95
4.5.4 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Keempat.....	98
4.5.5 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Kelima.....	102
4.5.6 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Keenam	106
4.6 Ringkasan Pengujian Semua Hipotesis.....	109
BAB V KESIMPULAN	114
5.1 Kesimpulan	114
5.2 Implikasi Manajerial	116
5.3 Keterbatasan Riset	119
5.4 Arah Riset Mendatang.....	121
DAFTAR PUSTAKA.....	123
LAMPIRAN	126