

## Daftar Isi

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS .....	ii
SURAT PERNYATAAN .....	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iv
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRACT .....	vii
ABSTRAK .....	viii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar .....	xv
Daftar Lampiran .....	xiii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Pokok Masalah .....	3
1.3 Tujuan, Ruang Lingkup, dan Manfaat Penelitian .....	4
1.3.1 Tujuan .....	4
1.3.2 Batasan masalah .....	4
1.3.3 Manfaat Penelitian .....	5
1.4 Kerangka Penulisan .....	5
BAB II .....	7
2.1 Tinjauan Pustaka .....	7
2.1.1 <i>Brand Loyalty</i> .....	7

2.1.2 <i>Social media marketing</i> .....	10
2.1.3 <i>Brand Equity</i> .....	15
2.1.4 <i>Brand Experience</i> .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu .....	22
2.2.1 <i>Social media marketing terhadap brand loyalty</i> .....	22
2.2.2 <i>Brand equity terhadap brand loyalty</i> .....	23
2.2.3 <i>Brand experience terhadap brand loyalty</i> .....	24
2.2.4 <i>Social media marketing terhadap brand equity</i> .....	26
2.2.5 <i>Social media marketing terhadap brand experience</i> .....	27
2.2.6 <i>Social media marketing terhadap brand loyalty melalui brand equity</i> .....	28
2.2.7 <i>Social media marketing terhadap brand loyalty melalui brand experience</i> .....	29
2.3 Kerangka Pemikiran .....	29
<b>BAB III</b> .....	<b>31</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1 Jenis dan Periode Penelitian .....	31
3.2 Sumber dan Pengumpulan Data .....	31
3.2.1 Sumber Data .....	31
3.2.2 Pengumpulan Data .....	32
3.3 Populasi dan Sampel .....	33
3.4 Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel .....	34
3.4 Metode Analisis .....	37
3.4.1. SEM Analysis .....	37
3.4.2 Tahapan Pengujian SEM-PLS .....	37

3.5 Hipotesis Statistik dan Pengujiannya .....	40
3.5.1 Hipotesis Statistik .....	40
3.5.2 Pengujian Hipotesis .....	42
BAB IV .....	44
ANALISIS DAN BAHASAN TEMUAN .....	44
4.1 Deskripsi Subjek Penelitian .....	44
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	45
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	46
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	47
4.2 Deskripsi Objek Penelitian .....	47
4.3.3 Uji Reliabilitas .....	58
4.4 Hasil Analisis Inner model .....	59
4.4.1 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	59
4.4.2 Hasil Uji Hipotesis .....	60
4.4.2.1 Uji Hipotesis Pertama .....	60
4.5.6 Uji Hipotesis Keenam .....	64
4.5.7 Uji Hipotesis Ketujuh .....	64
4.6 Pembahasan .....	66
BAB V .....	74
KESIMPULAN DAN SARAN .....	74
5.1 Kesimpulan .....	74
5.2 Saran .....	75

DAFTAR PUSTAKA.....77