

DAFTAR ISI

| | |
|---|--------------|
| HALAMAN JUDUL | |
| HALAMAN PENGESAHAN | |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | |
| ABSTRACT | iv |
| ABSTRAK | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I : PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 12 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 13 |
| 1.4 Kegunaan Hasil Penelitian..... | 13 |
| 1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian | 15 |
| 1.5.1 Lokasi Penelitian | 15 |
| 1.5.2 Jadwal Penelitian | 15 |
| BAB II : KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS | 16 |
| 2.1 Kajian Pustaka..... | 16 |
| 2.1.1 Komunikasi Merek..... | 16 |
| 2.1.2 <i>Endorsement</i> | 22 |
| 2.1.3 <i>Responsiveness</i> | 28 |
| 2.1.4 <i>Social Media Engagement</i> | 36 |

| | | |
|-----------------------|---|------------|
| 2.1.5 | Loyalitas Pelanggan | 43 |
| 2.1.6 | Penelitian Terdahulu | 49 |
| 2.2 | Kerangka Pemikiran..... | 55 |
| 2.3 | Hipotesis..... | 59 |
| BAB III | : OBJEK DAN METODE PENELITIAN..... | 60 |
| 3.1 | Objek Penelitian | 60 |
| 3.2 | Metode Penelitian..... | 60 |
| 3.2.1 | Operasionalisasi Variabel..... | 60 |
| 3.2.2 | Jenis Data | 65 |
| 3.2.3 | Teknik Penarikan Sampel | 67 |
| 3.2.4 | Teknik Pengumpulan Data | 69 |
| 3.2.5 | Model Penelitian | 72 |
| 3.2.6 | Teknik Analisis Data..... | 75 |
| BAB IV | : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 91 |
| 4.1 | Hasil Penelitian | 91 |
| 4.1.1 | Analisis Deskriptif Responden..... | 91 |
| 4.1.2 | Analisis Deskriptif Variabel..... | 94 |
| 4.1.3 | Analisis Regresi Moderasi dengan PLS (SEM)..... | 108 |
| 4.2 | Pembahasan..... | 121 |
| BAB V | : SIMPULAN DAN SARAN | 126 |
| 5.1 | Simpulan | 126 |
| 5.2 | Saran..... | 127 |
| 5.2.1 | Saran Bagi Praktisi | 127 |
| 5.2.2 | Saran Bagi Akademisi..... | 129 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 130 |