

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1.Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1. Profile PT Telkomsel .....	1
1.1.2. Logo PT Telkomel .....	2
1.2.Latar belakang.....	3
1.3.Perumusan Masalah .....	7
1.4.Pertanyaan Penelitian.....	8
1.5.Tujuan Penelitian .....	9
1.6.Manfaat Penelitian .....	9
1.6.1. Aspek Teoritis .....	9
1.6.2. Aspek Praktis .....	10
1.7.Ruang Lingkup Penelitian.....	10
1.8.Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA LINGKUP PENELITIAN.....</b>	<b>12</b>
2.1.Tinjauan Pustaka.....	12
2.1.1 <i>Customer Relationship</i> .....	12
2.1.2 <i>Customer Engagement</i> .....	13
2.1.3 Sosial Media.....	18
2.1.4 <i>Brand Experience</i> .....	21
2.2.Penelitian Terdahulu .....	23
2.3.KerangkaPemikiran.....	29

2.4.Hipotesis .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1.Karakteristik Penelitian.....	32
3.1.1. Metode Penelitian.....	32
3.1.2. Pendekatan Penelitian .....	32
3.1.3. Analisis Isi.....	33
3.2. Operasionalisasi Variabel.....	34
3.3.Tahapan Penelitian.....	40
3.4.Populasi dan Sampel .....	40
3.4.1. Populasi.....	40
3.4.2. Sampel.....	41
3.5.Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	41
3.5.1 Data Primer .....	41
3.5.2. Data Sekunder.....	42
3.6.Uji Reabilitas dan Validitas .....	42
3.7.Regresi Poisson.....	45
3.8.Teknik Analisis Data.....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1.Karakteristik Data .....	48
4.2.Hasil Penelitian .....	49
4.2.1 Analisis Deskriptif .....	49
4.2.2 Uji Hipotesis .....	58
4.2.3 Analisis Regresi Poisson.....	59
4.3.Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	61
4.3.1 <i>Perceptual Experience</i> .....	61
4.3.2 <i>Social Experience</i> .....	61
4.3.3 <i>Epistemic Experience</i> .....	62
4.3.4 <i>Embodied Experience</i> .....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>64</b>
5.1.Kesimpulan .....	64
5.2.Hasil Penelitian .....	65

5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	65
5.2.2	Saran Bagi Penelitian Selanjutnya .....	66
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>67</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	