

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|-------------|
| HALAMAN PENGESAHAN | |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS | |
| KATA PENGANTAR | III |
| ABSTRAK INDONESIA | VI |
| ABTRAK INGGRIS | VII |
| DAFTAR ISI | VIII |
| DAFTAR GAMBAR | VIII |
| DAFTAR TABEL | IX |
| DAFTAR LAMPIRAN | X |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Gambaran Umum LinkAja | 1 |
| 1.2 Latar Belakang | 2 |
| 1.3 Identifikasi Masalah | 11 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 11 |
| 1.5 Kegunaan Penelitian | 11 |
| 1.6 Waktu dan Periode Penelitian | 12 |
| 1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir | 13 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 14 |
| 2.1 Rangkuman Teori | 14 |
| 2.2 Hubungan <i>Customer Experience</i> dan <i>Brand Image</i> | 18 |
| 2.3 Penelitian Terdahulu | 19 |
| 2.4 Kerangka Penelitian | 37 |
| 2.5 Hipotesis Penilaian | 38 |
| 2.6 Ruang Lingkup Penelitian | 39 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 41 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 41 |
| 3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran | 41 |

| | |
|--|------------|
| 3.3 Populasi dan Sampel | 47 |
| 3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas | 48 |
| 3.5 Teknik Analisis Data | 48 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 60 |
| 4.1 Pengumpulan Data | 60 |
| 4.2 Karakteristik Responden | 61 |
| 4.3 Hasil Penelitian | 63 |
| 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian | 91 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 97 |
| 5.1 Kesimpulan | 97 |
| 5.2 Saran | 98 |
| DAFTAR PUSTAKA | 104 |
| LAMPIRAN | 102 |