

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1. Profil Perusahaan	1
1.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	2
1.2. Latar Belakang Penelitian	3
1.3. Perumusan Masalah	9
1.3.1. Pertanyaan Penelitian	11
1.4. Tujuan Penelitian	11
1.5. Manfaat Penelitian	12
1.5.1. Aspek Teoritis	12
1.5.2. Aspek Praktis	12

1.6.	Ruang Lingkup Penelitian	13
1.7.	Sistematika Penulisan	13
BAB II.....		15
TINJAUAN PUSTAKA		15
2.1.	Teori-Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	15
2.1.1.	Marketing	15
2.1.2.	Brand Community.....	15
2.1.3.	Customer Relationship Management	16
2.1.4.	Brand	19
2.1.5	Customer Participation.....	21
2.1.6.	Penelitian Terdahulu	23
2.2	Hubungan antar Variabel	28
2.3	Kerangka Pemikiran	30
2.4	Hipotesis Penelitian	33
BAB III		35
METODE PENELITIAN.....		35
3.1.	Karakteristik Penelitian	35
3.2.	Alat Pengumpulan Data.....	36
3.2.1.	Variabel Operasional.....	36
3.2.2.	Skala Pengukuran.....	41
3.3.	Tahapan Penelitian	42
3.4.	Populasi dan Sampel.....	43
3.4.1.	Populasi	43
3.4.2.	Sampel.....	44

3.4.3	Teknik Sampling.....	46
3.5.	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	46
3.5.1.	Data Primer.....	46
3.5.2.	Data Sekunder.....	46
3.6.	Validitas dan Reliabilitas	47
3.6.1.	Uji Validitas.....	47
3.6.2.	Uji Reliabilitas	49
3.7.	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	50
3.7.1.	Structural Equation Modelling	50
3.7.2.	Uji Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	50
3.7.3.	Uji Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	52
3.8.	Uji Hipotesis.....	53
BAB IV		57
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		57
4.1.	Karakteristik Responden.....	57
4.1.1.	Jumlah Responden	57
4.1.2.	Profil Demografi Responden	58
4.2.	Hasil Penelitian.....	64
4.2.1.	Model Konstruk	64
4.2.2.	Pengujian <i>Outer Model</i>	65
4.2.3.	Pengujian <i>Inner Model</i>	69
4.2.4.	Pengujian Hipotesis.....	70
4.3.	Pembahasan Hasil Penelitian	75
4.3.1.	Pembahasan Hipotesis H1a	77

4.3.2. Pembahasan Hipotesis H1b	77
4.3.3. Pembahasan Hipotesis H1c	78
4.3.4. Pembahasan Hipotesis H1d	78
4.3.5. Pembahasan Hipotesis H2	79
4.3.6. Pembahasan Hipotesis H3	79
4.3.7. Pembahasan Hipotesis H4	80
4.3.8. Pembahasan Hipotesis H5	80
4.3.9. Pembahasan Hipotesis H6a	81
4.3.10. Pembahasan Hipotesis H6b	81
4.3.11. Pembahasan Hipotesis H6c	81
4.3.12. Pembahasan Hipotesis H6d	82
BAB V	84
KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2. Saran	87
5.2.1. Saran Bagi Perusahaan	87
5.2.2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	92