

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Penelitian .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	7
2.1 Telaah Pustaka.....	7
2.1.1 <i>Customer retention</i> .....	7
2.1.2 <i>Customer loyalty</i> .....	8

2.1.3 <i>Customer satisfaction</i> .....	10
2.1.4 <i>Customer commitment</i> .....	11
2.1.5 <i>Brand reputation</i> .....	12
2.2 Kerangka Pemikiran .....	13
2.2.1 <i>Brand reputation dan customer loyalty</i> .....	13
2.2.2 <i>Brand reputation dan customer satisfaction</i> .....	14
2.2.3 <i>Brand reputation dan customer commitment</i> .....	16
2.2.4 <i>Customer loyalty dan customer retention</i> .....	17
2.2.5 <i>Customer satisfaction dan customer retention</i> .....	18
2.2.6 <i>Customer commitment dan customer retention</i> .....	20
2.3 Perumusan Hipotesis .....	21
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>23</b>
3.1 Unit Analisis dan Ruang Lingkup Penelitian.....	23
3.1.1 Objek, Subjek, dan Waktu Penelitian .....	23
3.1.2 Ruang Lingkup Penelitian .....	24
3.2 Populasi dan Sampel.....	24
3.2.1 Populasi .....	24
3.2.2 Sampel .....	24
3.3 Metode Penelitian.....	26
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	27
3.5 Metode Analisis.....	29
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	29

3.5.2 Uji Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) .....	30
3.5.3 Uji Kelayakan .....	32
3.5.4 Uji Hipotesis .....	33
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1 Profil Responden .....	34
4.1.1 <i>Screening</i> .....	34
4.1.2 Profil Responden.....	36
4.2 Hasil Analisis Deskriptif.....	39
4.2.1 Analisis Deskriptif Indikator Variabel <i>Brand Reputation</i> .....	39
4.2.2 Analisis Deskriptif Indikator <i>Customer Loyalty</i> .....	41
4.2.3 Analisis Deskriptif Indikator <i>Customer Satisfaction</i> .....	42
4.2.4 Analisis Deskriptif Indikator <i>Customer Commitment</i> .....	43
4.2.5 Analisis Deskriptif Indikator <i>Customer Retention</i> .....	44
4.3 Hasil Uji Validitas .....	46
4.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	47
4.5 Hasil Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	48
4.5.1 Analisis <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA) dengan AMOS .....	48
4.5.2 Analisis Indeks <i>Goodness of Fit</i> .....	51
4.6 Pembahasan Hasil Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) .....	52
4.7 Hasil Uji Hipotesis .....	53
4.7 Pembahasan Hasil Uji Hipotesis .....	54

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Implikasi .....	61
5.3 Saran .....	62
5.3.1 Saran bagi Instansi .....	62
5.3.2 Saran bagi Akademisi.....	63
DAFTAR PUSTAKA .....	64
LAMPIRAN .....	69
RIWAYAT HIDUP .....	82

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Unduhan TikTok dari beragam platform.....	3
Tabel 2. 1 Indikator Penelitian <i>Customer Retention</i> .....	8
Tabel 2. 2 Indikator Penelitian <i>Customer Loyalty</i> .....	9
Tabel 2. 3 Indikator Penelitian <i>Customer Satisfaction</i> .....	11
Tabel 2. 4 Indikator Penelitian <i>Customer Commitment</i> .....	12
Tabel 2. 5 Indikator Penelitian <i>Brand Reputation</i> .....	13
Tabel 2. 6 Hipotesis Penelitian .....	22
Tabel 3. 1 Penjadwalan Waktu Penelitian.....	23
Tabel 3. 2 Penelitian terdahulu serupa dalam penentuan sampel .....	25
Tabel 3. 3 Skor Skala Likert dalam Setiap Pernyataan.....	27
Tabel 3. 4 Operasional Variabel .....	28
Tabel 3. 5 <i>Factor Loading</i> untuk Sampel .....	30
Tabel 3. 6 <i>Goodness of Fit Index</i> .....	32
Tabel 4. 1 Pengguna Media Sosial .....	34
Tabel 4. 2 Pemilik Akun TikTok.....	35
Tabel 4. 3 Domisili Jakarta pengguna TikTok.....	35
Tabel 4. 4 Jenis Kelamin Responden.....	36
Tabel 4. 5 Usia Responden.....	37

Tabel 4. 6 Pendidikan Responden .....	37
Tabel 4. 7 Pekerjaan Responden.....	38
Tabel 4. 8 Status Pernikahan Responden .....	39
Tabel 4. 9 Uji Validitas .....	46
Tabel 4. 10 <i>Alpha Cronbach</i> 25 item.....	47
Tabel 4. 11 Tabel Reliabilitas Variabel .....	48
Tabel 4. 12 Output CMIN pada Model Awal.....	49
Tabel 4. 13 Hasil CMIN Model Fit.....	50
Tabel 4. 14 Hasil Analisis <i>Goodness of Fit</i> .....	51
Tabel 4. 15 Hasil Uji Hipotesis .....	53
Tabel 4. 16 Tabel Uji Koefisien Determinasi.....	54
Tabel 4. 17 Hasil Analisis Uji Hipotesis .....	54

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	21
Gambar 3. 1 Model Struktural dari Penelitian (Software AMOS) .....	31
Gambar 4. 1 Model Awal Penelitian .....	49
Gambar 4. 2 Model Fit setelah modifikasi.....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	69
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas.....	75
Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas .....	76
Lampiran 4 Tabel <i>Standardized Regression Weights</i> .....	80
Lampiran 5 Hasil Turnitin.....	81