DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **i**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ..... **iii**
ABSTRAK ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
DAFTAR ISI ..... **vii**
DAFTAR TABEL ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR ..... **xi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xii**
BAB 1 PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang Penelitian 1
1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah 11
1.2.1. Identifikasi Masalah 11
1.2.2. Rumusan Masalah 12
1.2.3. Tujuan Penelitian 12
1.3. Manfaat Penelitian 12
1.3.1. Manfaat Teoritis 12
1.3.2. Manfaat Praktis 13
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS **15**
2.1. Kajian Pustaka 15
2.1.1. Ilmu Manajemen 15
2.1.2. Manajemen Pemasaran 24
2.1.3. Keterlibatan Pelanggan 37
2.1.4. Keputusan Pembelian 43
2.4. Penelitian Terdahulu yang Relevan 51
2.5. Kerangka Pemikiran 53
2.6. Hipotesis Penelitian 57
BAB III METODE PENELITIAN **58**
3.1. Metode Penelitian Yang Digunakan 58

3.2. Definisi dan Operasional Variabel 59
3.2.1. Operasionalisasi Variabel 61
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian 63
3.3.1. Populasi 63
3.3.2. Sampel 64
3.4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data 67
3.4.1. Sumber data 67
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data 69
3.5. Teknik Analisis Data 71
3.5.1. Analisis Deskriptif 71
3.5.2. Analisis verifikatif 73
3.6. Tempat dan Waktu Penelitian 80
3.6.1. Tempat Penelitian 80
3.6.2. Waktu Penelitian 81
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 83
4.1. Hasil Penelitian 83
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian 83
4.1.2. Karakteristik Responden 87
4.1.3. Deskripsi Variabel Yang Di Teliti 90
4.1.4. Hasil Pengujian Hipotesis 131
4.2. Pembahasan 141
4.2.1. Keterlibatan Pelanggan (*Customer Engagement*) pada Pelanggan Toko Metalgear Music di *E-Commerce* Shopee 141
4.2.2. Keputusan Pembelian pada Pelanggan Toko Metalgear Music di *E-Commerce* Shopee 143
4.2.3. Pengaruh Keterlibatan Pelanggan (*Customer Engagement*) terhadap Keputusan Pembelian pada Pelanggan Toko Metalgear Music di *E-Commerce* Shopee 145
BAB V SIMPULAN DAN SARAN 149
5.1. Simpulan 149
5.2. Saran 150
DAFTAR PUSTAKA 152
LAMPIRAN 156
RIWAYAT HIDUP 175