

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan Keaslian.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Ucapan Terimakasih.....	iv
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi Untuk Kepentingan Akademis	v
Abstrak	vi
Abstract	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Lampiran	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	1
Pendahuluan	3
Tinjauan Pustaka	3
Aktivitas Pemasaran Media Sosial.....	4
Pengalaman Pelanggan	5
Kualitas Hubungan.....	6
Kepuasan Pelanggan	6
Loyalitas Pelanggan	7
Hubungan Antar Variabel	7
Hubungan Aktivitas Pemasaran Media Sosial terhadap Pengalaman Pelanggan.....	7
Hubungan Pengalaman Pelanggan terhadap Kualitas Hubungan	7
Hubungan Aktivitas Pemasaran Media Sosial terhadap Kepuasan Pelanggan.....	8
Hubungan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	8
Hubungan Aktivitas Pemasaran Media Sosial terhadap Loyalitas Pelanggan.....	8
Hubungan Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	9
Hubungan Kualitas Hubungan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	9
Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	10
Hubungan Aktivitas pemasaran media sosial terhadap Kepuasan pelanggan melalui Kualitas hubungan.....	10
Hubungan Pengalaman pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Hubungan.....	10
Hubungan Aktivitas pemasaran media social terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	11
Hubungan Pengalaman pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	11

Hubungan Aktivitas Pemasaran Media Sosial terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kualitas Hubungan dan Kepuasan Pelanggan.....	12
Hubungan Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kualitas Hubungan dan Kepuasan Pelanggan	12
Metode Penelitian.....	14
Hasil ..	15
Teknik Analisis	17
Pengaruh Langsung.....	37
Pengaruh Tidak Langsung.....	40
Diskusi	42
Kesimpulan	50
Limitasi	52
Saran	52
Implikasi Penelitian.....	54
Daftar Pustaka	55



Universitas
Esa Unggul

Univers
Esa

Universitas
Esa Unggul

Univers
Esa