

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME</b> .....	iv
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	13
C. Tujuan Penelitian .....	14
D. Manfaat Penelitian .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	15
A. Kajian Penelitian Terdahulu.....	15
B. Konsep dan Teori .....	18
1. Manajemen .....	18
2. Manajemen Pemasaran.....	25
3. <i>Customer Experience</i> .....	31
4. <i>Trust</i> .....	38
5. <i>Repurchase Intention</i> .....	41
C. Kerangka Berpikir .....	45
D. Hipotesis.....	48
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	49
A. Metode dan Pendekatan .....	49
B. Jenis dan Sumber Data .....	50
1. Jenis Data.....	50
2. Sumber Data .....	50
C. Populasi dan Sampel .....	51
1. Populasi .....	51
2. Sampel .....	51

D. Operasional Variabel.....	53
E. Teknik Pengumpulan Data.....	57
F. Teknik Analisis Data.....	58
1. Uji Validitas.....	58
2. Uji Reliabilitas.....	59
3. Uji Statistik Deskriptif.....	60
4. Uji Korelasi.....	60
5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
6. Uji Hipotesis.....	61
7. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	62
G. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	64
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>65</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	65
1. Sejarah Spotify.....	65
2. Layanan Spotify Premium.....	68
3. Visi Misi Spotify.....	70
4. Logo Spotify.....	71
5. Struktur Organisasi Spotify.....	71
6. Strategi Pemasaran Spotify.....	72
B. Hasil Penyebaran Kuesioner.....	76
1. Klasifikasi Kuesioner.....	76
2. Sistematika Penyebaran Kuesioner.....	76
3. Karakteristik Responden.....	76
C. Analisis Data.....	79
1. Uji Validitas.....	79
2. Uji Reliabilitas.....	82
3. Analisis Deskriptif.....	83
4. Analisis Verifikatif.....	98
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	106
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>109</b>
A. Kesimpulan.....	109
B. Saran.....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>112</b>
<b>LAMPIRAN</b>	