

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	13
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	13
1.2.2 Rumusan Masalah .....	14
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	15
1.3.1 Maksud Penelitian.....	15
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	16
1.3.3 Kegunaan Akademis .....	17
1.4 Waktu Penelitian .....	17
1.4.1 Lokasi Penelitian.....	17
1.4.2 Waktu Penelitian .....	18
<b>BAB II .....</b>	<b>19</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>19</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	19
2.1.1 Keinovatifan Konsumen.....	19
2.1.2 Keterlibatan Pelanggan.....	22
2.1.3 Perilaku Penciptaan Bersama Nilai Pelanggan.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu .....	31
2.2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	31
2.3 Kerangka Pemikiran .....	34
2.3.1 Keterkaitan Antara Keinovatifan Konsumen terhadap Perilaku Partisipasi Pelanggan .....	36
2.3.2 Keterkaitan Antara Keinovatifan Konsumen terhadap Perilaku Kewarganegaraan Pelanggan .....	37

2.3.3 Keterkaitan Keterlibatan Pelanggan terhadap Perilaku Partisipasi Pelanggan .....	38
2.3.4 Keterkaitan Keterlibatan Pelanggan terhadap Perilaku Kewarganegaraan Pelanggan .....	38
2.3.5 Keterkaitan Peran Keinovatifan Konsumen terhadap Perilaku Partisipasi Pelanggan yang di Mediasi Keterlibatan Pelanggan .....	39
2.3.6 Keterkaitan Peran Keinovatifan Pelanggan terhadap Perilaku Kewarganegaraan Pelanggan yang di Mediasi Keterlibatan Pelanggan.....	40
2.4 Paradigma Pemikiran.....	41
2.5 Hipotesis .....	41
<b>BAB III.....</b>	<b>43</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
3.1 Objek Penelitian .....	43
3.2 Metode Penelitian.....	43
3.2.1 Desain Penelitian .....	44
3.2.1 Operasional Variabel Penelitian .....	47
3.2.2 Sumber dan Teknik Penentuan Data.....	48
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.3 Metode Pengujian Data.....	52
3.3.1 Metode Analisis Data.....	52
3.3.2 Pengujian Hipotesis.....	59
<b>BAB IV .....</b>	<b>63</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>63</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	63
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	64
4.2 Karakteristik Responden.....	65
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	66
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	68
4.3 Analisis Deskriptif.....	70
4.3.1 Analisis Deskriptif Keinovatifan Konsumen (X <sub>1</sub> ).....	70
4.3.2 Analisis Deskriptif Keterlibatan Pelanggan (X <sub>2</sub> ).....	82
4.3.3 Analisis Deskriptif Perilaku Penciptaan Bersama Nilai Pelanggan (Y).....	88

4.4 Analisis Verifikatif .....	101
4.4.1 Skema Model <i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	101
4.4.2 Evaluasi Outer Model.....	101
4.4.3 Evaluasi Inner Model .....	107
<b>BAB V.....</b>	<b>132</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>132</b>
5.1 Kesimpulan .....	132
5.2 Saran .....	135
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>137</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>146</b>