

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
MOTTO	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian.....	17
D. Manfaat Penelitian.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	22

A. Landasan Teori	22
1. Grand Theory	22
2. Repurchase Intention.....	24
3. Short Video Content.....	25
4. Customer Experience	28
5. Perceived Value	30
6. E-Service Quality	32
7. Customer Satisfaction	33
B. Penelitian Terdahulu	36
C. Hubungan Antar Variabel	46
D. Kerangka Pemikiran.....	57
E. Hipotesis.....	58
BAB III METODE PENELITIAN.....	61
A. Rancangan Penelitian	61
B. Objek Penelitian	62
C. Populasi	62
D. Sampel dan Teknik Sampling	62
E. Besaran Sampel	64
F. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	64
G. Definisi Operasional.....	65

H. Jenis dan Sumber Data	67
I. Prosedur Pengambilan Data	68
J. Skala Pengukuran Variabel	69
K. Uji Instrumen.....	71
L. Teknik Analisis	79
M. Uji Hipotesis.....	80
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	82
A. Analisis Statistik Deskriptif Responden.....	82
B. Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	84
C. Analisis Statistik Inferensial.....	92
D. Pengujian Hipotesis.....	102
E. Pembahasan Hasil Penelitian	115
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	159
A. Kesimpulan.....	159
B. Saran.....	161
DAFTAR PUSTAKA	164
LAMPIRAN.....	174

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	52
Tabel 3. 2 Skala Likert	69
Tabel 3. 3 Kategorisasi Variabel.....	70
Tabel 3. 4 Hasil Uji Outer Loading 30 Responden.....	72
Tabel 3. 5 Hasil Uji Cross Loading 30 Responden.....	74
Tabel 3. 6 Hasil Uji Heterotrait-Monotrait Ratio 30 Responden.....	60
Tabel 3. 7 Hasil Uji Fornell-Lacker Criterion.....	60
Tabel 3. 8 Hasil Uji AVE 30 Responden	61
Tabel 3. 9 Hasil Uji Composite Reliability 30 Responden	62
Tabel 3. 10 Hasil Uji Cronbach's Alpha 30 Responden	63
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	82
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan/Status	83
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	84
Tabel 4. 4 Penilaian Variabel Short Video Content.....	85
Tabel 4. 5 Penilaian Variabel Customer Experience	70
Tabel 4. 6 Penilaian Variabel Perceived Value.....	71
Tabel 4. 7 Penilaian Variabel E-Service Quality	72
Tabel 4. 8 Penilaian Variabel Customer Satisfaction	73
Tabel 4. 9 Penilaian Variabel Repurchase Intention.....	74

Tabel 4. 10 Hasil Uji Outer Loading.....	76
Tabel 4. 11 Hasil Uji Cross Loading.....	77
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heterotrait Monotrait Ratio	97
Tabel 4. 13 Hasil Uji Fornell-Lacker Criterion.....	99
Tabel 4. 14 Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE).....	99
Tabel 4. 15 Hasil Uji Composite Reliability.....	80
Tabel 4. 16 Hasil Uji Cronbach's Alpha.....	81
Tabel 4. 17 Hasil Uji R-Square.....	82
Tabel 4. 18 Hasil Uji Q-Square.....	80
Tabel 4. 19 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung.....	85
Tabel 4. 20 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung.....	90



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Penduduk Kabupaten Sleman 1,12 Juta Jiwa Data per 2024.....	3
Gambar 1. 2 Top 10 Brand Lokal Lipstik: Wardah Memimpin dengan Market Share 10,6%	5
Gambar 1. 3 Grafik Penurunan Lipstik Wardah dari Tahun 2021-2025.....	6
Gambar 1. 4 Data Hasil Komparasi Brand dari Tahun 2021-2025 (2025)	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	58
Gambar 4. 1 Diagram Jalur Hasil Pengujian Outer Model.....	92
Gambar 4. 2 Diagram Jalur Hasil Uji Hipotesis Bootstrapping.....	103



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	175
Lampiran 2. Karakteristik Responden.....	189
Lampiran 3. Rekapitulasi Data Penelitian.....	199
Lampiran 4. Hasil Olah Data	228

