

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN
PEMASARAN MEDIA SOSIAL TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN *IPHONE* PADA MAHASISWA FEB
UNIVERSITAS LABUHAN BATU**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Labuhanbatu



**OLEH:
DESVINA ISYTARSYSADA LUBIS
2201100045**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT
2025/2026**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : DESVINA ISYTARSYADA LUBIS
NPM : 2201100045
PROGRAM STUDI : S.1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *BRAND IMAGE, CUSTOMER EXPERIENCE* DAN PEMASARAN MEDIA SOSIAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN IPHONE PADA MAHASISWA FEB UNIVERSITAS LABUHAN BATU

RANTAU PRAPAT, APRIL 2026

DISETUJUI:

PEMBIMBING UTAMA

DRS ZUFRIE, M.M
NIDN.0116126701

PEMBIMBING PENDAMPING

MULKANRITONGA, SE., M.AK
NIDN.0114128404

MENYETUJUI:

DEKAN



ZULKARNAIN NASUTION, SE., M.SI
NIDN.0116087401

KAPRODI MANAJEMEN



YUNIMAN LEBUA, SE., M.M
NIDN.0117067201

LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI

NAMA : DESVINA ISYTARSYADA LUBIS
NPM : 2201100045
PROGRAM STUDI : S.1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *BRAND IMAGE, CUSTOMER EXPERIENCE* DAN PEMASARAN MEDIA SOSIAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN IPHONE PADA MAHASISWA FEB UNIVERSITAS LABUHAN BATU

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat, Maret 2026

Yang Membuat Pernyataan



Desvina Isytarsyada Lubis
NPM.22101100045

ABSTRAK

DESVINA ISYTARSYADA LUBIS / NPM. 2201100045. PENGARUH *BRAND IMAGE*, *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN PEMASARAN MEDIA SOSIAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *IPHONE* PADA MAHASISWA FEB UNIVERSITAS LABUHANBATU. 2026. SKRIPSI.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Brand Image*, *Customer Experience*, dan Pemasaran Media Sosial terhadap Keputusan Pembelian *Iphone* pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu yang berjumlah 1.288 mahasiswa. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin, sehingga diperoleh 93 responden sebagai sampel penelitian. Metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan menggunakan skala Likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial *Brand Image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian *Iphone* pada mahasiswa FEB Universitas Labuhanbatu, dengan nilai t hitung sebesar $5,464 > t \text{ tabel } 1,987$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. *Customer Experience* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian *Iphone* pada mahasiswa FEB Universitas Labuhanbatu, dengan nilai t hitung sebesar $6,245 > t \text{ tabel } 1,987$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Selanjutnya, Pemasaran Media Sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian *Iphone* pada mahasiswa FEB Universitas Labuhanbatu, dengan nilai t hitung sebesar $4,531 > t \text{ tabel } 1,987$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan, *Brand Image*, *Customer Experience*, dan Pemasaran Media Sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian *Iphone* pada mahasiswa FEB Universitas Labuhanbatu, dengan nilai F hitung sebesar $34,534 > F \text{ tabel } 2,707$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 7,375 + 0,090X_1 + 0,394X_2 + 0,422X_3 + e$. Hasil uji koefisien determinasi (R Square) menunjukkan nilai sebesar 0,538, yang berarti bahwa

variabel *Brand Image*, *Customer Experience*, dan Pemasaran Media Sosial mampu menjelaskan pengaruh terhadap Keputusan Pembelian sebesar 53,8%, sedangkan sisanya 46,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Brand Image*, *Customer Experience*, Pemasaran Media Sosial, Keputusan Pembelian.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karna Kasih dan Rahmad-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi, yang penulis beri judul: “Pengaruh *Brand Image*, *Customer Experience* Dan Pemasaran Media Sosial Terhadap Keputusan Pembelian Iphone Pada Mahasiswa FEB Universitas Labuhanbatu”. Adapun tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

Dalam setiap tahap penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak semua berjalan dengan mudah. Terdapat berbagai tantangan, hambatan, dan keraguan yang sempat hadir. Namun, melalui kesabaran, doa, serta dukungan dari berbagai pihak, setiap kesulitan tersebut perlahan dapat dilalui dan menjadi pelajaran yang berharga bagi penulis. Sebagai bentuk penghargaan atas segala dukungan, bimbingan, dan doa yang telah diberikan, pada kesempatan ini penulis dengan tulus ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ade Parlaungan Nasution, SE., M.Si, Ph.D selaku Rektor Universitas Labuhanbatu.
2. Bapak Dr. Zulkarnain Nasution, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Yuniman Zebua, SE, M.M selaku Kaprodi Manajemen Universitas Labuhanbatu yang telah memberikan arahan serta dukungan selama penulis menempuh pendidikan di program studi ini.

4. Bapak Zufrie, M.M selaku Dosen Pembimbing I, yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan ilmu yang sangat berharga kepada penulis. Tidak hanya memberikan bimbingan secara akademik, tetapi juga memberikan motivasi yang menjadi bagian penting dalam proses belajar penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Mulkan Ritonga, SE., M.Ak selaku Dosen Pembimbing II, yang dengan penuh perhatian dan keikhlasan telah memberikan bimbingan, arahan, serta saran yang membangun dan juga banyak mengajarkan ilmu serta membantu penulis dalam memahami berbagai hal selama proses pembelajaran. Setiap arahan, penjelasan, dan dukungan yang diberikan menjadi bekal yang sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Raja Saul Marto Hendry, SE., M.M selaku Dosen Penguji, yang telah dengan penuh perhatian memberikan evaluasi, arahan, serta masukan yang berarti bagi penulis, sehingga penulis dapat memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini dengan maksimal.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu, yang telah dengan penuh kesabaran dan keikhlasan dalam mendidik serta membagikan ilmu yang tidak hanya bermanfaat selama perkuliahan, tetapi juga menjadi bekal berharga bagi penulis dalam menyelesaikan studi.
8. Kepada ayah tercinta, sosok yang telah berjuang tanpa lelah dan mengusahakan segalanya demi masa depan penulis. Di balik setiap langkah yang penulis tempuh hingga saat ini, ada kerja keras ayah yang mungkin tidak selalu terlihat,

ada pengorbanan yang tidak selalu terucap, dan ada doa yang tidak pernah berhenti mengalir. Ayah adalah alasan penulis mampu bertahan di setiap proses yang tidak mudah ini. Terima kasih atas setiap tetes keringat yang jatuh, atas setiap usaha yang dilakukan dengan penuh keikhlasan, serta atas setiap pengorbanan yang mungkin tidak pernah ayah ceritakan. Di saat penulis merasa lelah, ragu, bahkan hampir menyerah, mengingat perjuangan ayah menjadi kekuatan terbesar untuk terus melangkah dan tidak berhenti di tengah jalan. Ayah mungkin tidak selalu menunjukkan perasaan dengan kata-kata, namun segala yang ayah lakukan telah menjadi bukti nyata dari cinta yang begitu besar. Apa yang penulis capai hari ini bukan hanya tentang usaha penulis sendiri, tetapi juga tentang bagaimana ayah terus berjuang di belakang, mendukung dalam diam, dan menguatkan tanpa harus diminta. Terima kasih karena selalu ada, selalu berusaha, dan tidak pernah berhenti memperjuangkan penulis hingga sampai di titik ini. Semoga setiap langkah yang penulis capai dapat menjadi bagian kecil dari kebahagiaan dan kebanggaan untuk ayah.

9. Kepada ibu tercinta, sosok yang tidak pernah lelah mencintai, mendoakan, dan menguatkan penulis dalam setiap keadaan. Dalam setiap langkah yang penulis jalani hingga saat ini, selalu ada doa ibu yang mengiringi, ada kasih sayang yang menguatkan, dan ada ketulusan yang tidak pernah berkurang. Ibu adalah tempat penulis kembali, tempat penulis menemukan ketenangan di saat dunia terasa begitu melelahkan. Terima kasih atas setiap doa yang tidak pernah terputus, atas setiap perhatian yang mungkin terlihat sederhana, namun memiliki arti yang begitu besar. Di balik setiap proses yang penulis lalui, ada

kesabaran ibu yang tanpa batas, ada pengorbanan yang mungkin tidak pernah ibu ceritakan, dan ada cinta yang selalu hadir tanpa syarat. Di saat penulis merasa lelah, ragu, bahkan hampir menyerah, kehangatan dan ketulusan ibu menjadi kekuatan untuk tetap bertahan. Ibu mungkin tidak selalu mengetahui setiap kesulitan yang penulis hadapi, namun doa dan kasih sayang ibu selalu mampu menjangkau dan menguatkan penulis dalam setiap keadaan. Apa yang penulis capai hari ini tidak akan pernah terwujud tanpa kehadiran ibu yang selalu setia mendampingi melalui doa, dukungan, dan kasih sayang yang tiada henti. Terima kasih karena selalu ada, selalu menguatkan, dan tidak pernah berhenti mencintai penulis dengan sepenuh hati. Semoga setiap pencapaian ini dapat menjadi kebahagiaan dan kebanggaan untuk ibu.

10. Kepada kakak tersayang, yang tanpa banyak diminta selalu hadir sebagai penopang dalam setiap langkah penulis. Kehadiran kakak bukan hanya sebagai saudara, tetapi juga sebagai sosok yang diam-diam menjaga, mengarahkan, dan menguatkan penulis dalam menjalani setiap proses yang tidak selalu mudah. Terima kasih atas segala bentuk perhatian yang sering kali tidak diucapkan, namun selalu terasa. Dalam setiap kebingungan, ada nasihat kakak yang menenangkan. Dalam setiap kelelahan, ada dukungan kakak yang membuat penulis mampu bertahan lebih lama. Mungkin tidak semua hal diungkapkan secara langsung, tetapi kepedulian kakak selalu hadir dengan cara yang sederhana namun penuh makna. Bagi penulis, kakak adalah bagian penting yang tidak tergantikan dalam perjalanan ini. Sosok yang tidak hanya menemani, tetapi juga menguatkan dari dekat tanpa banyak sorotan. Apa yang penulis

capai hari ini tidak terlepas dari peran kakak yang selalu ada di sisi, baik dalam keadaan mudah maupun sulit. Terima kasih karena telah menjadi tempat untuk kembali, tempat untuk dikuatkan, dan alasan bagi penulis untuk terus melangkah hingga akhirnya sampai pada titik ini.

11. Kepada adik laki-laki tersayang, yang mungkin tidak banyak mengungkapkan perhatian melalui kata-kata, namun selalu hadir dengan caranya sendiri. Di balik sikap yang terlihat sederhana dan terkadang cuek, ada kepedulian yang diam-diam terasa dan menjadi bagian dari kekuatan penulis dalam menjalani setiap proses ini. Terima kasih atas kebersamaan yang sering kali diisi dengan hal-hal kecil, namun memiliki arti yang besar. Dalam diam, kehadiranmu memberi ruang bagi penulis untuk tetap merasa tidak sendiri. Bahkan tanpa banyak percakapan, ada dukungan yang tetap sampai dan menguatkan. Mungkin tidak semua hal diungkapkan secara jelas, namun penulis memahami bahwa perhatianmu selalu ada, hanya dengan cara yang berbeda. Dalam perjalanan ini, kehadiranmu menjadi bagian yang tidak terpisahkan, yang ikut menemani penulis hingga sampai pada titik ini. Terima kasih karena tetap ada, dengan caramu sendiri, dan menjadi bagian dari perjalanan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Kepada seluruh keluarga besar, yang telah turut hadir melalui doa, dukungan, dan perhatian dalam setiap langkah penulis. Terima kasih atas segala bentuk bantuan, baik yang terlihat maupun yang tidak terucap, yang menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis hingga sampai pada tahap ini.

13. Kepada sahabat yang sudah seperti keluarga, Yolandini, Alya Dwi Ananda dan Annisa Gultom terima kasih karena telah menjadi bagian dari perjalanan panjang yang penuh cerita ini. Tidak semua proses dapat penulis jalani dengan mudah, namun kehadiran kalian membuat setiap langkah yang berat terasa lebih ringan untuk dilalui. Kalian adalah sosok yang tetap bertahan di saat keadaan tidak selalu baik, yang tetap ada di saat penulis tidak selalu kuat. Tanpa banyak diminta, kalian selalu tahu bagaimana cara menemani, mendengarkan, dan menguatkan. Dalam setiap tawa yang sederhana, dalam setiap kebersamaan yang mungkin terlihat biasa, tersimpan kekuatan yang begitu besar bagi penulis. Terima kasih karena tidak pernah menjauh, karena tetap memilih untuk tinggal, dan karena selalu menjadi tempat penulis kembali di saat segala hal terasa tidak baik-baik saja. Terima kasih juga atas setiap waktu yang dikorbankan, setiap perhatian yang mungkin terlihat sederhana, namun sangat berarti. Di balik setiap proses yang berat, ada tawa, ada dukungan, dan ada kalian yang membuat semuanya terasa lebih ringan. Bagi penulis, kalian bukan sekadar sahabat, tetapi bagian dari rumah yang selalu memberi rasa aman dan ketenangan. Apa yang penulis capai hari ini tidak hanya tentang usaha sendiri, tetapi juga tentang bagaimana kalian selalu ada di sisi, menjaga, dan menguatkan hingga penulis mampu sampai pada titik ini.

14. Kepada sahabat-sahabat yang penulis temui dalam perjalanan KKN, Nur Addina, Niken Tiandari, Septyara, Rindiani, dan teman-teman lainnya, terima kasih karena telah menjadi bagian dari cerita yang begitu berkesan dalam hidup penulis. Pertemuan yang singkat itu justru menghadirkan kebersamaan yang

terasa dekat dan berarti, seolah telah saling mengenal lebih lama dari waktu yang ada. Di tengah proses yang tidak selalu mudah, kehadiran kalian memberikan warna, tawa, dan semangat yang membuat setiap hari terasa lebih ringan untuk dijalani. Kebersamaan, cerita, dan kenangan yang tercipta selama KKN menjadi salah satu bagian yang tidak akan terlupakan dalam perjalanan ini. Terima kasih atas dukungan, kebersamaan, dan perhatian yang diberikan, baik dalam hal kecil maupun besar. Meskipun waktu mempertemukan kita hanya sementara, namun kenangan dan kebersamaan itu akan selalu menjadi bagian berharga yang menemani langkah penulis hingga sampai pada titik ini.

15. Kepada seluruh staf Universitas Labuhanbatu, penulis mengucapkan terima kasih atas perhatian, bantuan, serta pelayanan yang diberikan dengan penuh kesabaran dan penuh tanggung jawab, sehingga sangat membantu kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Kepada seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah meluangkan waktu dan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini, penulis mengucapkan terima kasih atas partisipasi dan kontribusi yang sangat berarti. Tanpa kesediaan dan bantuan yang diberikan, penelitian ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik.
17. Kepada diri sendiri, terima kasih telah bertahan dalam perjalanan yang tidak selalu mudah ini. Terima kasih karena tetap memilih untuk melangkah, meskipun sering merasa lelah, bingung, dan ingin berhenti. Tidak ada yang benar-benar melihat setiap perjuangan di balik proses ini, tetapi kamu tetap menjalaninya sampai selesai. Kamu telah melewati hari-hari yang berat tanpa

banyak mengeluh, menghadapi tekanan, rasa ragu, dan kelelahan yang datang silih berganti. Namun di balik semua itu, kamu tidak pernah benar-benar menyerah. Kamu terus mencoba, terus belajar, dan terus berusaha meskipun perlahan. Terima kasih karena sudah berjuang dalam diam, menghadapi banyak hal yang mungkin tidak semua orang pahami, dan tetap berusaha menjadi kuat meskipun keadaan tidak selalu berpihak. Air mata, lelah, dan rasa putus asa yang pernah dirasakan bukanlah tanda kelemahan, melainkan bukti bahwa kamu telah berusaha sekuat mungkin. Hari ini, apa yang berhasil kamu capai bukanlah sesuatu yang kecil. Ini adalah hasil dari setiap usaha, setiap doa, dan setiap keteguhan yang kamu jaga selama ini. Setiap usaha kecil yang kamu lakukan, setiap malam yang kamu lewati dengan pikiran penuh, semuanya membawa kamu sampai di titik ini. kamu berhak bangga pada dirimu sendiri, karena tidak semua orang mampu bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tetap memilih untuk terus berjalan, karena tetap percaya bahwa semua ini akan sampai pada akhirnya. Kamu sudah melakukan yang terbaik, dan hari ini adalah bukti bahwa perjuanganmu tidak pernah sia-sia.

Segala keterbatasan yang ada menjadi bagian dari proses belajar yang terus penulis jalani. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, mendukung, dan mendoakan dalam proses penyusunan skripsi ini. Tanpa bantuan tersebut, penulis tidak akan mampu sampai pada tahap ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, menambah wawasan, serta menjadi langkah kecil yang berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang yang terkait.

Rantauprapat, April 2026

Penulis

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Desvina Isytarsyada Lubis'.

Desvina Isytarsyada Lubis
NPM.22101100045

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI	ii
ABSTAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix

BAB I. PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan dan Perumusan Masalah	4
1. Batasan Masalah.....	4
2. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6

BAB II. LANDASAN TEORI 8

A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Uraian Teori.....	12
1. <i>Brand Image</i>	12
2. <i>Customer Experience</i>	17
3. Pemasaran Media Sosial.....	21
4. Keputusan Pembelian	25
C. Kerangka Konseptual	31
D. Hipotesis Penelitian.....	32

BAB III. METODE PENELITIAN 33

A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
1. Lokasi Penelitian.....	33

2. Waktu Penelitian	33
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
1. Populasi.....	34
2. Sampel.....	34
C. Definisi Operasional Variabel.....	36
D. Jenis dan Sumber Data.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Uji Instrumen Penelitian	40
1. Uji Validitas.....	40
2. Uji Reliabilitas	42
G. Metode Analisis Data.....	45
1. Analisis Deskriptif	45
2. Uji Asumsi Klasik	46
a. Uji Normalitas	46
b. Uji Multikolinieritas	46
c. Uji Heteroskedastisitas	47
3. Analisis Regresi Linier Berganda	47
4. Uji Hipotesis	48
a. Uji t (Uji Parsial).....	48
b. Uji F (Uji Simultan)	49
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	50
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	51
A. Hasil Penelitian	51
1. Gambaran Umum Universitas Labuhanbatu.....	51
2. Hasil Analisis Deskriptif Responden	54
3. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	57
4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	68
a. Hasil Uji Normalitas	68
b. Hasil Uji Multikolinieritas	71
c. Hasil Uji Heteroskedastisitas	72

5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	75
6. Hasil Uji Hipotesis.....	77
a. Hasil Uji Parsial (Uji t)	77
b. Hasil Uji Simultan (Uji F).....	79
c. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	81
B. Pembahasan.....	83
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 3.1	Jadwal kegiatan penelitian	33
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel	36
Tabel 3.3	Skor Kuesioner	40
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	41
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	44
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi	56
Tabel 4.4	Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Brand Image</i> (X_1)	57
Tabel 4.5	Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Experinece</i> (X_2).....	60
Tabel 4.6	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Pemasaran Media Sosial (X_3)..	63
Tabel 4.7	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	65
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	68
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinearitas	71
Tabel 4.10	Hasil Uji Heteroskedastisitas	73
Tabel 4.11	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	75
Tabel 4.12	Hasil Uji Parsial (Uji t)	78
Tabel 4.13	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	80
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	82

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	31
Gambar 4.1	Histogram Uji Normalitas	69
Gambar 4.2	Plot PP Normal Uji Normalitas	70
Gambar 4.3	Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	74

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Hal
Lampiran I	Kuesioner Penelitian	99
Lampiran II	Tabulasi Data Uji Instrument Penelitian	105
Lampiran III	Hasil Uji Instrument Penelitian	109
Lampiran IV	Tabulasi Data Penelitian	114
Lampiran V	Hasil Uji Asumsi Klasik	125
Lampiran VI	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	126
Lampiran VII	Hasil Uji Hipotesis	126