

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2. Latar Belakang Penelitian	3
1.3. Rumusan Masalah	8
1.4. Pertanyaan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
1.6. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	12
2.1.1. Pengertian Pemasaran	12
2.1.2. Strategi Pemasaran.....	12
2.1.3. <i>Customer Review</i>	13
2.1.4. Respon Mangemen (<i>Management Response</i>).....	14
2.1.5. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	14
2.1.6. Proses Pengambilan Keputusan (<i>Decision Making</i>)	17
2.1.7 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	17
2.1.8 <i>Customer Engagement</i>	20
2.1.9 <i>Brand Loyalty</i>	20
2.1.10 Penelitian Terdahulu	20

2.2. Kerangka Pemikiran	26
2.2.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	26
2.2.2 Pengaruh <i>Customer Feedback</i> Terhadap <i>Service Quality</i>	27
2.2.3 Pengaruh <i>Hotel Management Response</i> Terhadap <i>Service Quality</i>	27
2.2.4 Pengaruh <i>Customer Decision Making Process</i> Terhadap <i>Service Quality</i>	27
2.2.5 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Engagement</i>	28
2.2.6 Pengaruh <i>Brand Loyalty</i>	28
BAB III.....	30
METODE PENELITIAN.....	30
3.1. Jenis Penelitian	30
3.2. Operasional Variabel.....	30
3.2.1. Pengukuran Variabel.....	35
3.2.2. Tahapan Penelitian	35
3.3. Populasi Sampel Penelitian	37
3.3.1. Populasi Penelitian	37
3.3.2. Sampel Penelitian.....	37
3.4. Populasi Sampel Penelitian	38
3.4.1. Jenis Data	39
3.4.2. Sumber Data.....	39
3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas	40
3.5.1. Uji Validitas	40
3.5.2. Uji Reliabilitas	40
3.6. Metode Analisis Data dan Hipotesis	41
3.6.1. Teknik Analisis Data.....	41
3.6.2. <i>Analisis Structural Equation Modeling (SEM)</i>	41
3.6.5. Model Pengukuran	42
3.6.1. Uji Hipotesis.....	44
BAB IV	46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1. Karakteristik Responden	46

4.1.1.	Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.1.2.	Berdasarkan Penggunaan Internet Harian	47
4.1.3.	Berdasarkan Penggunaan Online Travel Agent (OTA)	48
4.1.4.	Berdasarkan Rentang Usia	49
4.1.5.	Berdasarkan Penghasilan Bulanan	50
4.1.6.	Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
4.1.7.	Berdasarkan Pekerjaan	52
4.1.8.	Berdasarkan Pengalaman Kerja	53
4.2.	Hasil Penelitian	55
4.2.1.	Hasil Uji Outer Model	55
4.2.2.	Hasil Uji Inner Model	59
4.2.3.	Hasil Goodnes of Fit	60
4.2.4.	Hasil Uji Hipotesis	60
4.2.5.	Pembahasan Hasil Penelitian	62
BAB V		66
KESIMPULAN DAN SARAN		66
5.1	Kesimpulan	66
5.2	Saran	67
5.2.1	Saran Untuk Perusahaan	67
5.2.2	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	67
DAFTAR PUSTAKA		69