

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.1.3 Tampilan Jackal Holidays dalam Website.....	2
1.2 Latar Belakang.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	24
1.4 Tujuan Penelitian	25
1.5 Kegunaan Penelitian.....	26
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	27
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	29
2.1 Landasan Teori.....	29
2.1.1 Pemasaran.....	29
2.1.2 Pemasaran Jasa	30
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	30
2.1.4 Pengalaman Pelanggan.....	31
2.1.5. Harga.....	33
2.1.6 Loyalitas Pelanggan	34
2.1.7 Kepuasan Pelanggan.....	35

2.2	Penelitian Terdahulu.....	37
2.2.1	Penelitian Terdahulu Skripsi.....	37
2.2.2	Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional.....	39
2.2.3	Penelitian Terdahulu Jurnal Internasional.....	42
2.3	Kerangka Pemikiran.....	45
2.4	Hubungan Antar Variabel.....	47
2.4.1	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	47
2.4.2	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	48
2.4.3	Hubungan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan	48
2.4.4	Hubungan Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	49
2.4.5	Hubungan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	49
2.4.6	Hubungan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	50
2.4.7	Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	50
2.4.8	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	50
2.4.9	Hubungan Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	51
2.4.10	Hubungan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	51
2.5	Hipotesis.....	52
2.6	Ruang Lingkup Penelitian.....	53
BAB III METODE PENELITIAN		54
3.1	Jenis Penelitian	54
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	55
3.2.1	Variabel Operasional.....	55
3.2.2	Skala Pengukuran.....	64
3.3	Tahapan Penelitian.....	65
3.4	Populasi dan Sampel	65
3.4.1	Populasi.....	65
3.4.2	Sampel.....	66
3.5	Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	67

3.5.1	Teknik Pengumpulan Data.....	67
3.5.2	Sumber Data.....	68
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	68
3.6.1	Uji Validitas.....	68
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	71
3.7	Teknik Analisis Data.....	72
3.7.1	Analisis Deskriptif	72
3.7.2	Structural Equation Modeling (SEM).....	73
3.7.3	Partial Least Square (PLS).....	74
3.7.4	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	75
3.7.5	Pengukuran Struktural Model (<i>Inner Model</i>).....	76
3.8	Uji Hipotesis.....	78
BAB IV.....		81
HASIL DAN PEMBAHASAN		81
4.1	Pengumpulan Data.....	81
4.2	Karakteristik Responden.....	81
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	82
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	83
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	84
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan/Uang Saku per Bulan	85
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan Untuk Menggunakan Layanan Transportasi.....	86
4.3	Hasil Penelitian.....	86
4.3.1	Analisis Deskriptif	87
4.3.2	Analisis SEM-PLS	106
4.3.3	Uji Hipotesis.....	115
4.4	Analisa Hasil Penelitian & Pembahasan	123
4.4.1	Gambaran Hasil Analisis Deskriptif Tiap Variabel	124
4.4.2	Analisis Pembahasan Uji <i>Outer Model</i>	128
4.4.3	Analisis Pembahasan Uji <i>Inner Model</i>	129

4.4.4	Analisis Pembahasan Uji Hipotesis	130
BAB V		139
PENUTUP		139
5.1	Kesimpulan.....	139
5.2	Saran	142
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan	143
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	144
DAFTAR PUSTAKA.....		145
LAMPIRAN.....		152