

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmatNya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Tugas akhir dalam bentuk skripsi yang berjudul **“PENGARUH PERMINTAAN MAAF, MEMPERBAIKI MASALAH, DAN KOMPENSASI YANG DIBERIKAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN TRAVELOKA”**. Melalui penelitian ini dapat diselesaikan tugas akhir dalam bentuk skripsi sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Universitas Pelita Harapan, Tangerang.

Ucapan banyak terimakasih juga peneliti ucapkan kepada Ibu Isana S.C. Meranga, S.p., M.M. selaku dosen pembimbing peneliti yang telah selalu sabar menghadapi peneliti dan memberikan sungguh banyak masukan, ide, kritik dan juga waktu dalam guna menyelesaikan tugas akhir dalam bentuk skripsi peneliti.

Dukungan moral dan materil juga banyak didapatkan oleh peneliti dari berbagai pihak dalam rangka menyelesaikan tugas akhir dalam bentuk skripsi ini. Oleh karena itu peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Ibu Gracia Shinta S. Ugut, M.B.A., Ph.D. selaku Dekan Ekonomi di Universitas Pelita Harapan.
2. Ibu Isana S.C. Meranga, S.p., M.M. selaku ketua program studi Manajemen di Universitas Pelita Harapan.
3. Bapak Dr. Drs. John Tampil Purba, M.M. selaku dosen penasehat akademik di Universitas Pelita Harapan.

4. Seluruh dosen, staf tata usaha, dan staf pengajar di Universitas Pelita Harapan yang berkontribusi dalam memberikan ilmu, wawasan, pengalaman, dan saran yang sungguh bermanfaat bagi peneliti selama menyelesaikan studi di Universitas Pelita Harapan.
5. Orang tua dan seluruh anggota keluarga yang tidak berhenti mendukung, mendoakan, dan memberikan motivasi kepada peneliti selama menyelesaikan program studi dan skripsi di Universitas Pelita Harapan.
6. Seluruh teman-teman yang selalu setia menemani dan mengisi hari-hari peneliti dalam masa perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang berkontribusi dan telah membantu peneliti selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Peneliti pun menyadari bahwa masih sungguh banyak kekurangan dalam skripsi ini. Sehingga peneliti sangat terbuka dalam menerima segala bentuk kritik, saran dan masukan yang bersifat objektif dan membangun sehingga dapat bermanfaat dalam rangka memberikan wawasan yang lebih luas untuk peneliti. Atas ini peneliti mengucapkan banyak terima kasih atas perhatiannya.

Tangerang, 11 Desember 2020

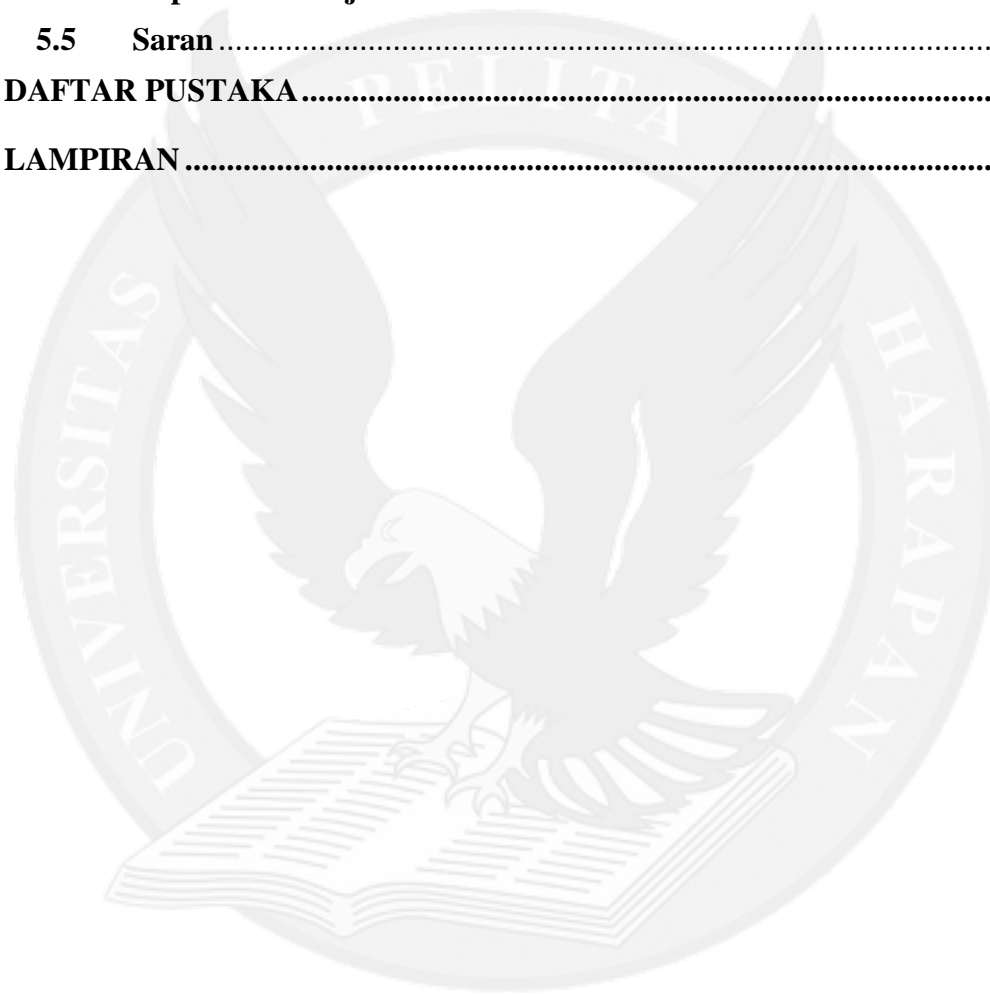
Amellia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL TUGAS AKHIR.....	i
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II.....	14
LANDASAN TEORI.....	14
2.1 Service Dominan Logistic.....	14
2.2 Permintaan Maaf.....	16
2.3 Memperbaiki masalah.....	17
2.4 Kompensasi.....	20
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.6 Loyalitas Pelanggan.....	25
2.7 Hubungan Permintaan Maaf terhadap kepuasan pelanggan.....	26
2.8 Hubungan Memperbaiki masalah terhadap kepuasan pelanggan.....	27

2.9	Hubungan Kompensasi terhadap kepuasan pelanggan	29
2.10	Hubungan Kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.....	30
BAB III	33
METODE PENELITIAN	33
3.1	Obyek Penelitian.....	33
3.2	Unit Analisis.....	33
3.3	Jenis Penelitian	34
3.4	Pengukuran Variabel	36
3.4.1	Definisi Konseptual dan Operasional.....	36
3.4.2	Skala Pengukuran.....	41
3.5	Metode Pembuatan Kuesioner	42
3.6	Desain Sampel.....	43
3.7	Teknik Pengumpulan Data	44
3.8	Ukuran Sampel.....	45
3.9	Analisis Data	46
3.10	Model Penelitian	46
BAB IV	47
HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1	Hasil Uji Studi Pendahuluan.....	47
4.1.1	Uji Validasi Studi Pendahuluan	47
4.1.2	Uji Reliabilitas Studi Pendahuluan	50
4.2	Hasil Penelitian Aktual.....	52
4.2.1	Profil Responden.....	52
4.2.2	Statistik Deskriptif	55
4.2.3	Hasil Uji Penelitian Aktual	57
4.3	Pembahasan	65
4.4	Pembahasan	66
4.4.1	Pembahasan Hipotesis 1	66
4.4.2	Pembahasan Hipotesis 2	67
4.4.3	Pembahasan Hipotesis 3	68
4.4.4	Pembahasan Hipotesis 4	69

BAB V.....	71
KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Keterbatasan Penelitian	73
5.3 Implikasi Teoritis	73
5.4 Implikasi Menejerial	74
5.5 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	79



DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Studi Pendahuluan dengan AVE	47
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validasi Studi Pendahuluan dengan Outer Loading.....	48
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Diskriminan Studi Pendahuluan	49
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas Studi Pendahuluan dengan Cronbach's Alpha	51
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas Studi Pendahuluan dengan Composite Reliability.....	51
Tabel 4. 6 Profil Responden	52
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Statistik Deskriptif Penelitian Aktual	55
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas Penelitian Aktual dengan Cronbach's Alpha	57
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas Penelitian Aktual dengan Composite Reliability.....	58
Tabel 4. 10 Uji Validitas Penelitian Aktual dengan AVE	59
Tabel 4. 11 Uji Validitas Penelitian Aktual dengan Outer Loading.....	59
Tabel 4. 12 Uji Validitas Diskriminan Penelitian Aktual	61
Tabel 4. 13 Hasil Uji Model Struktural (Hipotesis)	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Proyeksi Penggunaan Internet di Indonesia 2017-2023.....	2
Gambar 1. 2 Perbandingan Traffic Overview Traveloka dan Tiket.com.....	7
Gambar 1. 3 Traffic Overview Traveloka 2016-2017	8
Gambar 3. 1. Bagan Model Penelitian	46
Gambar 4. 1 Model Pengukuran dan Model Struktural	64

