

DAFTAR ISI

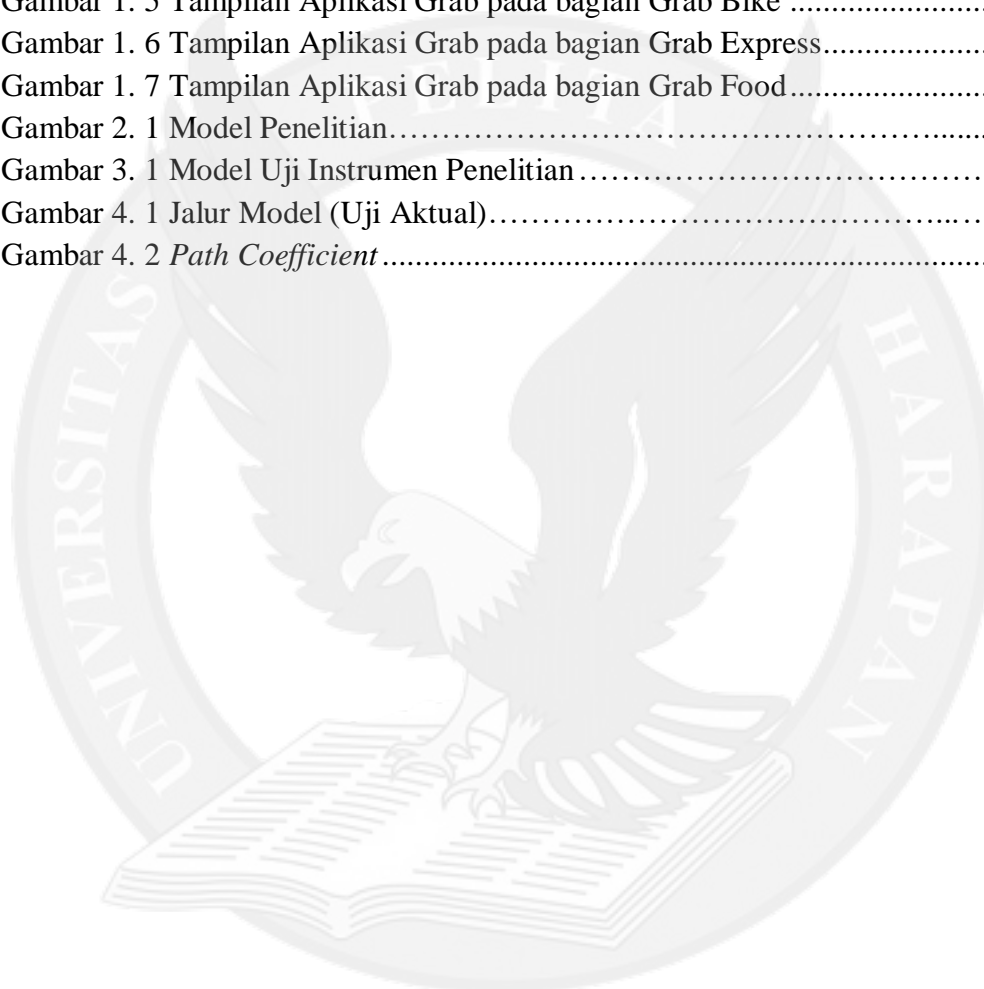
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	18
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat Penelitian	19
1.4.1 Manfaat Teoritis	19
1.4.2 Manfaat Praktis	20
1.5 Kerangka Sistematis Penelitian.....	20
BAB II LANDASAN TEORI.....	22
2.1 Perilaku Pembelian.....	22
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	23
2.2 Nilai Pelanggan	24
2.3 Pemasaran Pengalaman	25
2.4 Evaluasi Pasca Pembelian	27
2.4.1 Kepuasan Pelanggan.....	28
2.5 Hubungan antar Variabel.....	31
2.5.1 Hubungan antara nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.....	31
2.5.2 Hubungan antara pemasaran pengalaman terhadap kepuasan pelanggan	32
2.5.3 Hubungan antara nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan	33
2.5.4 Hubungan antara pemasaran pengalaman terhadap loyalitas pelanggan	34
2.5.5 Hubungan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan...	35
2.5.6 Hubungan antara nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan	37
2.5.7 Hubungan antara pemasaran pengalaman terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan	38

2.6 Penelitian Sebelumnya	39
2.7 Model Penelitian	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Objek Penelitian	46
3.2 Unit Analisis	47
3.3 Tipe Penelitian	48
3.4 Operasional Variabel Penelitian	50
3.5 Populasi dan Sampel	56
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel	57
3.5.2 Metode Penarikan Sampel	58
3.6 Teknik Pengumpulan Data	61
3.6.1 Skala Pengukuran	63
3.7 Metode Analisis Data	65
3.7.1 Statistik Deskriptif	65
3.7.2 Statistik Inferensial	67
3.7.3 <i>Partial Least Square - Structural Equation Model</i> (PLS-SEM)	67
3.7.3.1 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	69
3.7.3.2 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	71
3.7.3.3 Uji Mediasi	71
3.8 Pengujian Instrumen Penelitian	72
3.8.1 Pengujian Validitas	73
3.8.1.1 Validitas Konvergen	74
3.8.1.2 Validitas Diskriminan	75
3.8.2 Pengujian Reliabilitas	75
3.8.3 Hasil Uji Instrumen Pendahuluan	76
3.8.3.1 Hasil Uji Instrumen Validitas Konvergen	77
3.8.3.2 Hasil Uji Instrumen Validitas Diskriminan	83
3.8.3.3 Hasil Uji Instrumen Reliabilitas	84
3.9 Pengujian Hipotesis	85
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	87
4.1 Hasil Penelitian	87
4.1.1 Profil dan Karakteristik Responden	87
4.2 Data Analisis	90
4.2.1 Statistik Deskriptif	90
4.2.1.1 Nilai Pelanggan	91
4.2.1.2 Pemasaran Pengalaman	92
4.2.1.3 Kepuasan Pelanggan	93
4.2.1.4 Loyalitas Pelanggan	94
4.2.2 Statistik Inferensial	95
4.2.2.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	95

4.2.2.1.1 Hasil Pengujian Validitas Konvergen	96
4.2.2.1.2 Hasil Pengujian Validitas Diskriminan	98
4.2.2.1.3 Hasil Pengujian Reliabilitas	99
4.2.2.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	100
4.2.2.2.1 Koefisien Determinasi (R^2)	100
4.2.2.2.2 <i>Predictive Relevance</i>	101
4.2.2.2.3 T-Statistik dan <i>P-Value (Bootstrapping)</i>	102
4.2.2.2.4 Uji Multikolinearitas	104
4.2.2.2.5 <i>Path Coefficient</i>	105
4.2.3 Uji Hipotesis	106
4.3 Diskusi	113
4.3.1 Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.....	113
4.3.2 Pemasaran Pengalaman terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.....	115
4.3.3 Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	117
4.3.4 Nilai Pelanggan dan Pemasaran Pengalaman terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	118
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	121
5.1 Kesimpulan	121
5.2 Implikasi Manajerial	122
5.3 Keterbatasan Penelitian	125
5.4 Saran Penelitian.....	125
DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN	133

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jasa Transportasi Online Paling Sering Digunakan	3
Gambar 1. 2 Layanan Pesan Antar Makanan Favorit Anak Muda 2022	4
Gambar 1. 3 Startup Logistik yang Paling Banyak Dikenal Responden	5
Gambar 1. 4 Tampilan Aplikasi Grab pada bagian Grab Car	8
Gambar 1. 5 Tampilan Aplikasi Grab pada bagian Grab Bike	9
Gambar 1. 6 Tampilan Aplikasi Grab pada bagian Grab Express.....	11
Gambar 1. 7 Tampilan Aplikasi Grab pada bagian Grab Food.....	12
Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	45
Gambar 3. 1 Model Uji Instrumen Penelitian	77
Gambar 4. 1 Jalur Model (Uji Aktual).....	96
Gambar 4. 2 <i>Path Coefficient</i>	105



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jenis-Jenis Layanan Grab	6
Tabel 1. 2 Profil Responden Survei Awal Penelitian	14
Tabel 1. 3 Hasil Survei Awal Penelitian	15
Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	39
Tabel 3. 1 Tabel Perhitungan (Definisi Konspetual dan Operasional).....	50
Tabel 3. 2 Klasifikasi Nilai	66
Tabel 3. 3 Kategori dari Nilai <i>R-square</i>	69
Tabel 3. 4 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	78
Tabel 3. 5 <i>Outer Loading</i>	78
Tabel 3. 6 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> setelah Revisi	81
Tabel 3. 7 Revisi <i>Outer Loading</i>	81
Tabel 3. 8 Uji Validitas Diskriminan Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT).....	83
Tabel 3. 9 Reliabilitas	84
Tabel 4. 1 Persentase Profil dan Karakteristik Responden.....	87
Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif Variabel Nilai Pelanggan.....	91
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Variabel Pemasaran Pengalaman	92
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	93
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	94
Tabel 4. 6 Nilai AVE	96
Tabel 4. 7 <i>Outer Loading</i>	97
Tabel 4. 8 Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT).....	98
Tabel 4. 9 Reliabilitas	99
Tabel 4. 10 Koefisien Determinasi (R^2)	100
Tabel 4. 11 Nilai <i>Predictive Relevance (Q^2)</i>	101
Tabel 4. 12 T-Statistik dan <i>P-Value</i>	102
Tabel 4. 13 Nilai VIF.....	104
Tabel 4. 14 Nilai <i>Path Coefficient</i>	106

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Survei Awal Penelitian	133
1.1 Profil Responden.....	133
1.2 Hasil Survei Awal Penelitian.....	133
2. Lampiran Pengujian Pendahuluan	135
2.1 Lampiran Kuesioner Pengujian Pendahuluan.....	135
2.3 Hasil Uji Instrumen Validitas Konvergen	138
2.3.1 Outer Loading pada SmartPLS	138
2.3.1.1 Revisi Outer Loading pada SmartPLS	139
2.3.2 AVE pada SmartPLS	139
2.4 Hasil Pengujian Validitas Diskriminan	140
2.4.1 <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> (HTMT) pada SmartPLS	140
2.5 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	140
2.5.1 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability pada SmartPLS	140
2.6 Jalur Model Penelitian, Outer Loading, dan Nilai Original Sampel pada SmartPLS (Sebelum Indikator Dihapus).....	140
2.7 Jalur Model Penelitian, Outer Loading dan Nilai Original Sampel pada SmartPLS (Setelah Indikator Dihapus).....	141
3. Lampiran Pengujian Aktual.....	142
3.1 Lampiran Kuesioner Pengujian Aktual	142
3.2 Hasil Kuesioner Pengujian Aktual	145
3.3 Nilai Mean, Median dan Min Pengujian Aktual	152
3.4 Hasil Pengujian Validitas Konvergen	152
3.4.1 <i>Outer Loading</i> pada SmartPLS	152
3.4.2 AVE pada SmartPLS	153
3.5 Hasil Pengujian Validitas Diskriminan	153
3.5.1 HTMT pada SmartPLS	153
3.6 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	153
3.6.1 Cronbach's Alpha dan <i>Composite Reliability</i> pada SmartPLS.....	153
3.7 Hasil Pengujian Model Struktural.....	153
3.7.1 Koefisien Determinasi (R^2) pada SmartPLS	153
3.7.2 <i>Predictive Relevance</i> (Q^2) pada SmartPLS	154
3.7.3 Multikolinearitas pada SmartPLS	154
3.8 Jalur Model, Outer Loading dan Nilai Original Sample pada SmartPLS..	155
3.9 Path Coefficient pada Smart PLS	155