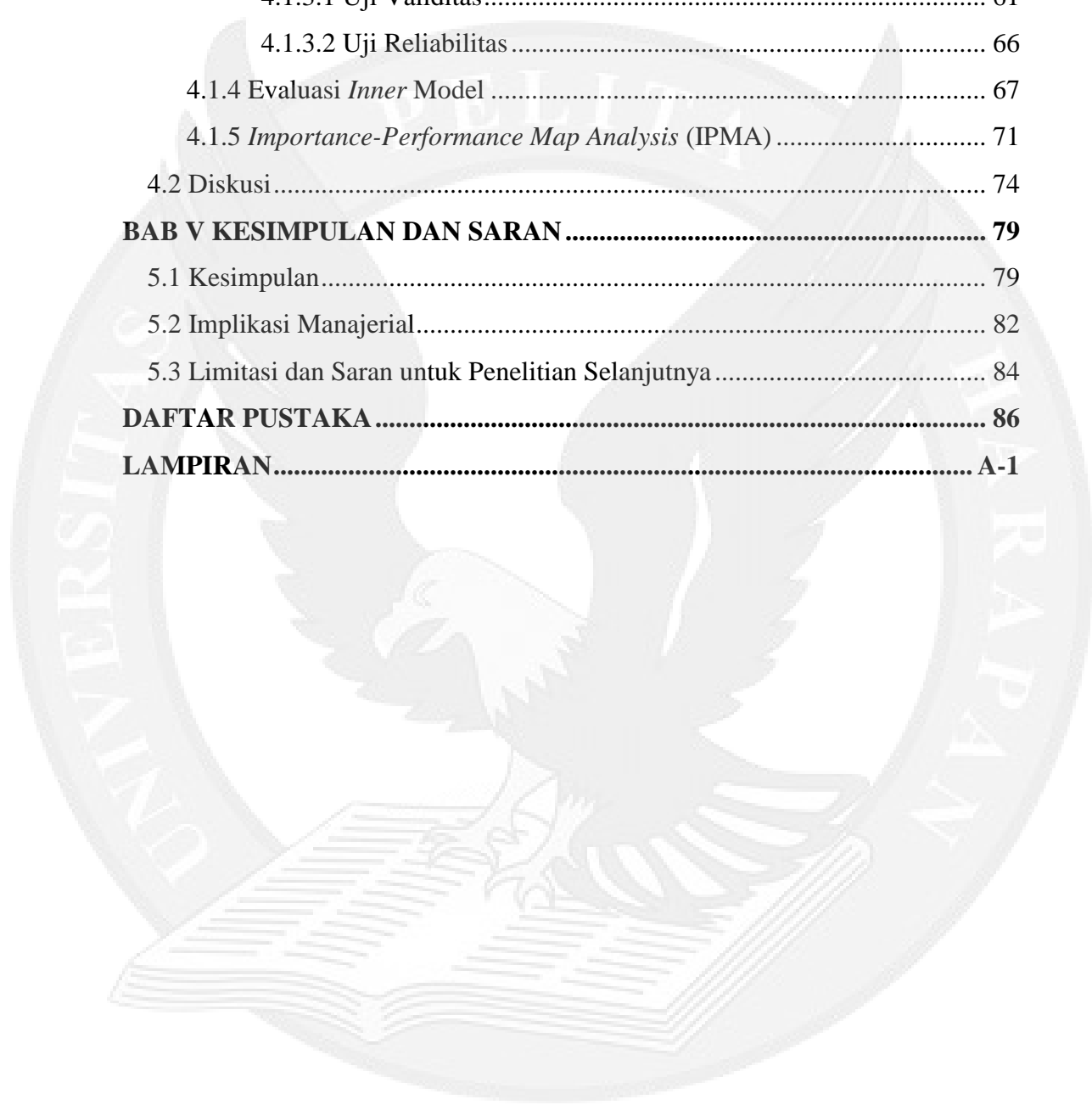


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I LATAR BELAKANG	1
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kontribusi Penelitian.....	10
1.4.1 Kontribusi Teoritis.....	11
1.4.2 Kontribusi Manajerial.....	11
1.5 Sistematika Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Tinjauan Pustaka	13
2.1.1 <i>Customer Loyalty</i>	13
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i>	14
2.1.3 <i>Revisit Intention</i>	15
2.1.4 <i>Self-Gratification Value</i>	16
2.1.5 <i>Service Quality</i>	17
2.1.6 <i>Social Value</i>	17
2.2 Hubungan Antar Variabel dan Perkembangan Hipotesis.....	18
2.3 Kerangka Penelitian	22

BAB III METODOLOGI	24
3.1 Objek Penelitian	24
3.2 Unit Analisis	25
3.3 Jenis Penelitian	26
3.3.1 Skala Pengukuran	26
3.4 Tabel Operasionalisasi Variabel	28
3.5 Populasi dan Sampel	32
3.5.1 Menentukan Ukuran Sampel	32
3.5.2 Teknik Pengambilan Sampel	33
3.6 Metode Pengumpulan Data	34
3.7 Metode Analisis Data	35
3.8 Uji Instrumen Penelitian	36
3.8.1 Uji Validitas	36
3.8.2 Uji Reliabilitas	37
3.9 Analisa Inner Model	38
3.10 Uji Pretest	38
3.10.1 Hasil Uji Reliabilitas	39
3.10.2 Hasil Uji Validitas	39
BAB IV HASIL DISKUSI DAN ANALISIS.....	44
4.1 Hasil Analisis	44
4.1.1 Data Diri Responden.....	45
4.1.1.1 Jenis Kelamin.....	45
4.1.1.2 Domisili	46
4.1.1.3 Kelompok Usia	47
4.1.1.4 Profesi Responden	49
4.1.1.5 Penghasilan Responden	50
4.1.1.6 Pertanyaan Mengenai Penggunaan Aplikasi Traveloka sebagai Akomodasi Penginapan.....	51
4.1.2 Deskriptif Statistik	52
4.1.2.1 <i>Self-Gratification Value</i>	53
4.1.2.2 <i>Social Value</i>	55
4.1.2.3 <i>Revisit Intention</i>	57

4.1.2.4 <i>Customer Satisfaction</i>	58
4.1.2.5 <i>Service Quality</i>	59
4.1.2.6 <i>Customer Loyalty</i>	60
4.1.3 Evaluasi <i>Outer Model</i>	61
4.1.3.1 Uji Validitas.....	61
4.1.3.2 Uji Reliabilitas.....	66
4.1.4 Evaluasi <i>Inner Model</i>	67
4.1.5 <i>Importance-Performance Map Analysis (IPMA)</i>	71
4.2 Diskusi.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Implikasi Manajerial.....	82
5.3 Limitasi dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	A-1



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tabel Operasionalisasi Variabel	28
Tabel 3. 2 Hasil <i>Composite Reliability</i> Pretest.....	39
Tabel 3. 3 Validitas Konvergen Pretest.....	40
Tabel 3. 4 Pretest Fornell-Larcker Criterion	43
Tabel 3. 5 Pretest Heterotrait-Monotrait Ratio	43
Tabel 4. 1 Rasio Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4. 2 Rasio Domisili	47
Tabel 4. 3 Rasio Usia	48
Tabel 4. 4 Rasio Profesi Responden	49
Tabel 4. 5 Rasio Pendapatan Responden	51
Tabel 4. 6 Rasio Mengenai Penggunaan Aplikasi Traveloka sebagai Akomodasi Penginapan.....	52
Tabel 4. 7 Kategori Berdasarkan Nilai Rata-Rata.....	53
Tabel 4. 8 <i>Self-Gratification Value</i>	53
Tabel 4. 9 <i>Social Value</i>	55
Tabel 4. 10 <i>Revisit Intention</i>	57
Tabel 4. 11 <i>Customer Satisfaction</i>	58
Tabel 4. 12 <i>Service Quality</i>	59
Tabel 4. 13 <i>Customer Loyalty</i>	60
Tabel 4. 14 Actual Test Validitas Konvergen.....	62
Tabel 4. 15 Actual Test Fornell-larcker Criterion.....	65
Tabel 4. 16 Actual Test Heterotrait-monotrait Ratio	65
Tabel 4. 17 <i>Composite Reliability</i>	66
Tabel 4. 18 <i>Cronbach's alpha</i>	67
Tabel 4. 19 <i>R-Squared</i>	68
Tabel 4. 20 <i>Multicollinearity Statistics</i>	68
Tabel 4. 21 Hasil Uji Hipotesis	69
Tabel 4. 22 Konstruksi Kinerja dan Kepentingan terhadap Loyalitas Pelanggan ...	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengguna <i>smartphone</i> di dunia	2
Gambar 1. 2 Pengguna Internet di dunia.....	3
Gambar 1. 3 Jumlah Reservasi Akomodasi Penginapan melalui <i>online travel agent</i>	5
Gambar 1. 4 Tampilan Aplikasi Traveloka.....	7
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	23
Gambar 4. 1 Rasio Jenis Kelamin	46
Gambar 4. 2 Rasio Domisili.....	47
Gambar 4. 3 Rasio Kelompok Usia.....	48
Gambar 4. 4 Rasio Profesi	49
Gambar 4. 5 Rasio Pendapatan	50
Gambar 4. 6 Rasio Mengenai Pertanyaan Penggunaan Aplikasi Traveloka sebagai Akomodasi Penginapan	52
Gambar 4. 7 Konstruk <i>Importance-Performance Map Analysis</i>	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner <i>Actual Test</i>	A-1
Lampiran B Hasil Pengujian SmartPLS <i>Actual Test</i>	B-1
Lampiran C Laporan Turnitin	C-1

