

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Gambaran Objek Penelitian	1
1.1.1. Fitur Line	2
1.2. Latar belakang.....	3
1.3. Perumusan Masalah	8
1.4. Pertanyaan Penelitian.....	9
1.5. Tujuan Penelitian	10
1.6. Manfaat Penelitian	11
1.6.1. Aspek Teoritis.....	11
1.6.2. Aspek Praktis	11
1.7. Ruang Lingkup Penelitian.....	11
1.8. Sistematika penulisan tugas akhir	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Teori-Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	13
2.1.1. <i>Emotional Value</i>	13
2.1.2. <i>Social Value</i>	13
2.1.3. <i>Price Value for Money</i>	13
2.1.4. <i>Performance/Quality Value</i>	14
2.1.5. <i>Perceived Value</i>	14

2.1.6.	<i>Satisfaction</i>	14
2.1.7	<i>Loyalty</i>	14
2.1.8	Penelitian Terdahulu	15
2.2.	Hubungan Antar Variabel	19
2.3.	Kerangka Pemikiran.....	20
2.4.	Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....		23
3.1.	Karakteristik Penelitian	23
3.2.	Alat Pengumpulan Data	24
3.2.1.	Jenis Variabel.....	24
3.2.2.	Operasional Variabel	25
3.2.3.	Skala Pengukuran	34
3.3.	Tahapan Penelitian	35
3.4.	Populasi dan Sampel	36
3.4.1.	Populasi.....	36
3.4.2.	Sampel	36
3.4.3.	Teknik Sampling.....	38
3.5.	Pengumpulan Data dan Sumber	39
3.5.1.	Jenis Data dan Sumber Data	39
3.6.	Validitas dan Reliabilitas	39
3.6.1.	Uji Validitas.....	39
3.6.2.	Uji Reliabilitas	42
3.7.	Teknik Analisis dan Pengujian Analisis	44
3.7.1.	Teknik Multivariat	44
3.7.1.1	Teknik Multivariat Dependen.....	44
3.7.2.	Structural Equation Modelling (SEM).....	44
3.7.3.	Partial Least Squares.....	45
3.7.3.1	Evaluasi Outer Model.....	45
3.7.3.1	Evaluasi Inner Model	47
3.7.4.	Pengujian Hipotesis dengan uji T	47

3.7.5.	<i>Importance and Performance Matrix Analysis (IPMA)</i>	48
3.7.6.	<i>Goodness of Fit Test (Uji Kecocokan Model)</i>	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		50
4.1.	Karakteristik Responden.....	50
4.1.1	Jumlah Responden.....	50
4.1.2	Profil Demografi Responden.....	51
4.1.2.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.1.2.2	Usia Responden.....	52
4.1.2.3	Domisili Responden Berdasarkan Pulau.....	52
4.2	Hasil Penelitian.....	53
4.2.1	Model Konstruk.....	53
4.2.2	Pengujian Outer Model.....	55
4.2.2.1	Uji Validitas Konvergen.....	55
4.2.2.2	Uji Validitas Diskriminan.....	59
4.2.2.3	Uji Reliabilitas.....	62
4.2.3	Pengujian <i>Inner Model</i>	63
4.2.4	Pengujian <i>Goodness of Fit Test (GoF)</i>	65
4.2.5	<i>Importance and Performance Matrix Analysis (IPMA)</i>	66
4.2.6	Pengujian Hipotesis.....	68
4.3	Pembahasan Hasil Hipotesis.....	71
4.3.1	Pembahasan Hipotesis H1.....	71
4.3.2	Pembahasan Hipotesis H2.....	72
4.3.3	Pembahasan Hipotesis H3.....	72
4.3.4	Pembahasan Hipotesis H4.....	73
4.3.5	Pembahasan Hipotesis H5.....	73
4.3.6	Pembahasan Hipotesis H6.....	74
4.3.7	Pembahasan Hipotesis H7.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		76
5.1.	Kesimpulan.....	76
5.2.	Saran.....	77

5.2.1. Saran bagi Perusahaan	77
5.2.2. Saran bagi Peneliti Selanjutnya	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	84