

## 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