

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Logo dan Motto Perusahaan	2
1.1.3 Visi Misi Perusahaan.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah	20
1.4 Tujuan Penelitian	20
1.5 Manfaat Penelitian	21
1.5.1 Aspek Teoritis	21
1.5.2 Aspek Praktis	21
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	23
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	23
2.1.1 Grand theory	23
2.1.2 Middle Theory.....	24
2.1.3 Program Loyalitas	25
2.1.4 <i>Reward Program</i>	26
2.1.5 <i>Program loyalty</i>	29
2.1.6 <i>Customer Loyalty</i>	30

2.2	Penelitian Terdahulu.....	31
2.3	Kerangka Pemikiran.....	40
2.4	Hubungan Antar Variabel.....	41
2.4.1	Hubungan Reward Program terhadap Value Perception of the Loyalty Program	41
2.4.2	Hubungan Value Perception of the Loyalty Program terhadap Program Loyalty	42
2.4.3	Hubungan Value Perception of the Loyalty Program terhadap Customer Loyalty.....	42
2.4.4	Hubungan Program Loyalty terhadap Customer Loyalty	43
2.5	Hipotesis Penelitian	45
BAB III METODE PENELITIAN		46
3.1	Jenis Penelitian	46
3.2	Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	47
3.2.1	Operasional Variabel	47
3.2.2	Skala Pengukuran.....	50
3.3	Tahapan Penelitian	51
3.4	Populasi dan Sampel/Situasi Sosial	53
3.4.1	Populasi.....	53
3.4.2	Sampel.....	53
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	56
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	57
3.6.1	Uji Validitas.....	57
3.6.2	Uji Reliabilitas	59
3.7	Teknik Analisis Data	61
3.7.1	Analisis Deskriptif	61
3.7.2	Structural Equation Modeling (SEM).....	63
3.7.3	Partial Least Square	64
3.7.4	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	64
3.7.5	Pengukuran Struktural Model (<i>Inner Model</i>)	65
3.7.6	<i>Evaluation Treshold for Measurement Model</i>	67

3.7.7	Analisis Efek Mediasi	68
3.7.8	Uji Hipotesis	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		72
4.1	Karakteristik Responden	72
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	73
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	74
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	75
4.2	Hasil Penelitian	76
4.2.1	Analisis Deskriptif	76
4.2.2	Analisis SEM-PLS	84
4.3	Uji Hipotesis	94
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	95
4.4.1	Pembahasan Karakteristik Responden	95
4.4.2	Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis	96
4.5	Hipotesis Result	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		101
5.1	Kesimpulan	101
5.2	Saran	104
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan, Praktisi, dan Konsumen.	104
5.2.2	Saran Bagi Penulis	106
DAFTAR PUSTAKA		108
LAMPIRAN.....		114