

**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN PADA ONLINE  
TRAVEL AGENT (OTA) MENGGUNAKAN AMERICAN  
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (ACSI) DAN  
STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM)**



Disusun oleh :  
Yanu Ramdhani Saputra  
1241700029

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
JURUSAN INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
YOGYAKARTA  
2022

**Analisis Loyalitas Pelanggan Pada Online Travel Agent (OTA)  
Menggunakan American Customer Satisfaction Index (ACSI) dan  
Structural Equation Modeling (SEM)**

**TUGAS AKHIR**

Sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana S-1 di program Studi Sistem Informasi,  
Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik Industri, Universitas Pembangunan Nasional  
“Veteran” Yogyakarta



Disusun oleh :  
Yanu Ramdhani Saputra  
124170029

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
YOGYAKARTA  
2022**