

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Landasan Teori.....	13
1. Kualitas Pelayanan.....	13
2. Harga.....	14
3. Kepuasan Pelanggan	17
4. Niat Beli Ulang.....	19
B. Penelitian Terdahulu dan <i>Research Gap</i>	20
C. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Rancangan Penelitian	31
B. Jenis Penelitian.....	31
C. Subjek Penelitian	32
D. Waktu dan Lokasi Penelitian	32
E. Populasi dan Sampel.....	32
F. Teknik Pengambilan Sampel.....	34

G. Data yang Diperlukan	34
H. Teknik Pengumpulan Data	35
I. Variabel-Variabel Penelitian	36
J. Pengukuran (Definisi Operasional) Variabel	37
K. Validitas dan Reliabilitas.....	38
L. Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Deskripsi Pengumpulan Data	50
B. Deskriptif Responden	51
C. Deskriptif Variabel	52
D. Analisis Data	57
E. Pembahasan.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu dan <i>Research Gap</i>	20
Tabel 3. 1 Skala Likert	35
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 3. 3 Data <i>Outer Loading</i>	40
Tabel 3. 4 <i>Discriminant Validity</i>	41
Tabel 3. 5 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	42
Tabel 3. 6 <i>Cronbach's Alpha</i>	44
Tabel 3. 7 <i>Composite Reliability</i>	45
Tabel 3. 8 Klasifikasi Kriteria Interpretasi Nilai	47
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Penggunaan Travel Joglosemar	52
Tabel 4. 5 Nilai Data Responden Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4. 6 Nilai Data Responden Variabel Harga	54
Tabel 4. 7 Nilai Data Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 4. 8 Nilai Data Responden Variabel Niat Beli Ulang	56
Tabel 4. 9 <i>Outer Loading</i> Sebelum Revisi.....	58
Tabel 4. 10 <i>Outer Loading</i> Sesudah Revisi	59
Tabel 4. 11 <i>Discriminant Validity</i>	60
Tabel 4. 12 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	61
Tabel 4. 13 <i>Cronbach's Alpha</i>	62
Tabel 4. 14 <i>Composite Reliability</i>	63
Tabel 4. 15 <i>R-Square (R²)</i>	64
Tabel 4. 16 <i>Path Coefficients</i>	66
Tabel 4. 17 <i>Indirect Effects</i> dan <i>Direct Effects</i>	69
Tabel 4. 18 Hasil Uji Hipotesis.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Google <i>Review</i> Travel Joglosemar.....	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 3. 1 Data primer yang sudah diolah	39
Gambar 4. 1 Hasil smartPLS.....	57
Gambar 4. 2 Hasil smartPLS sesudah revisi	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengantar Kuesioner Penelitian	87
Lampiran 2 <i>ScreenShot</i> Kuesioner Google <i>Form</i>	93
Lampiran 3 Tabel Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)....	94
Lampiran 4 Tabel Jawaban Responden Variabel Harga (X_2).....	98
Lampiran 5 Tabel Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Z) ...	102
Lampiran 6 Tabel Jawaban Responden Variabel Niat Beli Ulang (Y)	106
Lampiran 7 Hasil <i>ScreenShot</i> Olah Data Menggunakan smartPLS 3.0.....	111