

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR ORISINALITAS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	i
DAFTAR GAMBAR .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR LAMPIRAN .....	vi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Pertanyaan Penelitian .....	14
1.3. Tujuan Penelitian .....	15
1.4. Manfaat Penelitian .....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	17
2.1. Teori Pendukung .....	17
2.1.1. Loyalitas Pelanggan (Variabel Z) .....	17
2.1.2. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y) .....	20
2.1.3. Kualitas Pelayanan (Variabel X <sub>1</sub> ) .....	24
2.1.4. Promosi Penjualan (Variabel X <sub>2</sub> ) .....	28
2.2. Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis .....	32
2.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	32
2.2.2. Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	33
2.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	35
2.2.4. Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	36
2.2.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	37
2.2.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	39

2.2.7.	Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	40
2.3.	Hipotesis .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>43</b>
3.1.	Waktu dan Tempat Penelitian .....	43
3.1.1.	Waktu Penelitian .....	43
3.1.2.	Tempat Penelitian.....	43
3.2.	Desain Penelitian .....	44
3.3.	Populasi dan Sampel .....	44
3.3.1.	Populasi.....	44
3.3.2.	Sampel.....	44
3.4.	Pengembangan Instrumen .....	45
3.4.1.	Loyalitas Pelanggan .....	45
3.4.2.	Kepuasan Pelanggan .....	47
3.4.3.	Kualitas Pelayanan .....	48
3.4.4.	Promosi Penjualan.....	51
3.5.	Teknik Pengumpulan Data .....	53
3.6.	Teknik Analisis Data .....	54
3.6.1.	Uji Validitas .....	54
3.6.2.	Uji Reliabilitas .....	55
3.6.3.	Uji Hipotesis .....	55
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>57</b>
4.1	Deskripsi Data .....	57
4.1.1.	Karakteristik Responden .....	57
4.1.2.	Analisis Data Deskriptif .....	60
4.2.	Hasil.....	70
4.2.1.	Uji Validitas .....	70
4.2.2.	Uji Reliabilitas .....	71
4.2.3.	Uji Kelayakan Model .....	72
4.2.4.	Uji Hipotesis .....	74
4.3.	Pembahasan .....	75
4.3.1.	Hasil Interpretasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	75
4.3.2.	Hasil Interpretasi Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	76

4.3.3.	Hasil Interpretasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	77
4.3.4.	Hasil Interpretasi Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	78
4.3.5.	Hasil Interpretasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	79
4.3.6.	Hasil Interpretasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	80
4.3.7.	Hasil Interpretasi Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	82
BAB V	Penutup .....	84
5.1.1	Kesimpulan .....	84
5.2	Implikasi .....	85
5.2.1.	Implikasi Teoretis .....	85
5.2.2.	Implikasi Praktis .....	86
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	88
5.4	Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya .....	89
Daftar Pustaka	.....	90
Lampiran	.....	100
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	.....	114

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Barang yang dijual di E-commerce.....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Hipotesis .....	42
Gambar 4. 1 Model Penelitian Sebelum Modifikasi.....	72
Gambar 4. 2 Model Penelitian Setelah Modifikasi .....	73



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kota yang Penduduknya Sering Melakukan Perjalanan Wisata.....	2
Tabel 1. 2 Posisi <i>Top Brand</i> 2021 .....	6
Tabel 1. 3 Posisi <i>Top Brand</i> 2022.....	6
Tabel 3. 1 <i>End of year vacation trip</i> .....	43
Tabel 3. 2 Instrumen Loyalitas Pelanggan.....	46
Tabel 3. 3 Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	47
Tabel 3. 4 Instrumen Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 3. 5 Instrumen Promosi Penjualan.....	51
Tabel 3. 6 Skala Likert .....	54
Tabel 3. 7 <i>Goodness of Fit Indices</i> .....	55
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisil .....	57
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	60
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Promosi Penjualan .....	64
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	66
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	68
Tabel 4. 9 Tabel Uji Validitas .....	70
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 4. 11 Hasil Uji Kelayakan Model.....	73
Tabel 4. 12 Hasil Uji Hipotesis .....	74
Tabel 4. 13 Hasil Uji Mediasi (Sobel) .....	75

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Kuesioner Penelitian.....	100
Lampiran. 2 Kartu Konsultasi.....	107
Lampiran. 3 Form Saran dan Perbaikan.....	109
Lampiran. 4 Hasil <i>Output Fitted</i> Model SEM .....	110
Lampiran. 5 Hasil Hipotesis.....	112
Lampiran. 6 Hasil Turnitin.....	113

