

## DAFTAR ISI

|                                                    | Halaman     |
|----------------------------------------------------|-------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                               | <b>ii</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                              | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                     | <b>iv</b>   |
| <b>LEMBAR ORISINALITAS .....</b>                   | <b>v</b>    |
| <b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>                    | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                         | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                             | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                           | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                          | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                     | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                           | 1           |
| 1.2 Pertanyaan Penelitian.....                     | 5           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                        | 6           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                       | 6           |
| <b>BAB II KAJIAN TEORITIK.....</b>                 | <b>8</b>    |
| 2.1 Kajian Pustaka.....                            | 8           |
| 2.1.1 Loyalitas Pengunjung .....                   | 9           |
| 2.1.1.1 Indikator Loyalitas .....                  | 9           |
| 2.1.1.2 Tahap Loyalitas.....                       | 11          |
| 2.1.2 Kepuasan Pengunjung .....                    | 11          |
| 2.1.2.1 Indikator Kepuasan Pengunjung .....        | 12          |
| 2.1.3 Kualitas <i>Event</i> .....                  | 14          |
| 2.1.4 Pengalaman Pengunjung.....                   | 15          |
| 2.1.4.1 <i>Sensory Experience</i> .....            | 16          |
| 2.1.4.2 <i>Emotional Experience</i> .....          | 17          |
| 2.1.4.3 <i>Social Experience</i> .....             | 17          |
| 2.1.5 <i>EWOM (Electronic Word of Mouth)</i> ..... | 17          |
| 2.2 Review Penelitian yang Relevan .....           | 20          |
| 2.3 Kerangka Teoritik .....                        | 27          |
| 2.4 Perumusan Hipotesis Penelitian.....            | 32          |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>         | <b>33</b>   |

|                                                             |            |
|-------------------------------------------------------------|------------|
| 3.1. Waktu dan Tempat Penelitian .....                      | 33         |
| 3.2. Metode Penelitian .....                                | 33         |
| 3.3. Metode Penentuan Populasi dan Sampel .....             | 34         |
| 3.3.1 Populasi .....                                        | 34         |
| 3.3.2 Sampel .....                                          | 35         |
| 3.4. Metode Pengumpulan Data dan Operasional Variabel ..... | 37         |
| 3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data .....                       | 37         |
| 3.4.2 Variabel Penelitian dan Pengukurannya .....           | 38         |
| 3.4.3 Variabel Independen .....                             | 38         |
| 3.4.4 Variabel <i>Intervening</i> .....                     | 38         |
| 3.4.5 Variabel Dependen .....                               | 38         |
| 3.5. Skala Pengukuran .....                                 | 43         |
| 3.6. Metode Analisis .....                                  | 45         |
| 3.6.1 Analisis Deskriptif .....                             | 45         |
| 3.6.2 Uji <i>Validitas</i> dan Uji Reliabilitas .....       | 45         |
| 3.6.3 Uji Kesesuaian Model .....                            | 49         |
| 3.7. Pengujian Hipotesis .....                              | 52         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>         | <b>54</b>  |
| 4.1 Deskripsi Data .....                                    | 54         |
| 4.2 Hasil Analisis Data .....                               | 58         |
| 4.2.1 Analisis Deskriptif .....                             | 58         |
| 4.2.2 <i>Exploratory Factor Analysis</i> .....              | 66         |
| 4.2.3 <i>Confirmatory Factor Analysis</i> .....             | 71         |
| 4.2.4 <i>Full Model</i> .....                               | 77         |
| 4.3 Pengujian Hipotesis .....                               | 78         |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                     | <b>84</b>  |
| 5.1 Kesimpulan .....                                        | 84         |
| 5.2 Saran .....                                             | 85         |
| 5.2.1 Saran Praktis .....                                   | 87         |
| 5.2.2 Saran Teoritis .....                                  | 89         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                 | <b>90</b>  |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                       | <b>93</b>  |
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>                                  | <b>124</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                  | Halaman |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel II.1 <i>Review</i> Penelitian yang Relevan .....                           | 27      |
| Tabel II.2 Tabel Hipotesis.....                                                  | 29      |
| Tabel III.1 Jumlah Responden Penelitian Terdahulu .....                          | 36      |
| Tabel III.2 Operasional Variabel Kualitatif <i>Event</i> .....                   | 39      |
| Tabel III.3 Operasional Variabel Pengalaman Pengunjung .....                     | 40      |
| Tabel III.4 Operasional Variabel EWOM.....                                       | 41      |
| Tabel III.5 Operasional Variabel Kepuasan Pengunjung.....                        | 42      |
| Tabel III.6 Operasional Variabel Loyalitas Pengunjung.....                       | 43      |
| Tabel III.7 Skala Penilaian untuk 6 Pilihan .....                                | 44      |
| Tabel III.8 Nilai Loading <i>Significant</i> EFA Berdasarkan Jumlah Sampel ..... | 48      |
| Tabel III.9 <i>Goodnes of Fit Indices</i> .....                                  | 52      |
| Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....               | 54      |
| Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                        | 55      |
| Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....                     | 55      |
| Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....            | 56      |
| Tabel IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan .....           | 56      |
| Tabel IV.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....         | 57      |
| Tabel IV.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran .....                 | 57      |
| Tabel IV.8 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas <i>Event</i> .....              | 59      |
| Tabel IV.9 Analisis Deskriptif Variabel Pengalaman Pengunjung.....               | 60      |
| Tabel IV.10 Analisis Deskriptif Variabel <i>EWOM</i> .....                       | 61      |
| Tabel IV.11 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pengunjung .....               | 63      |
| Tabel IV.12 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pengunjung .....              | 64      |
| Tabel IV.13 <i>KMO and Barlett's Test</i> Kualitas <i>Event</i> .....            | 66      |
| Tabel IV.14 <i>Component Matrix</i> Kualitas <i>Event</i> .....                  | 66      |

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel IV.15 <i>KMO and Barlett's Test</i> Pengalaman Pengunjung ..... | 67 |
| Tabel IV.16 <i>Component Matrix</i> Pengalaman Pengunjung .....       | 67 |
| Tabel IV.17 <i>KMO and Barlett's Test EWOM</i> .....                  | 68 |
| Tabel IV.18 <i>Component Matrix EWOM</i> .....                        | 68 |
| Tabel IV.19 <i>KMO and Barlett's Test</i> Kepuasan Pengunjung .....   | 69 |
| Tabel IV.20 <i>Component Matrix</i> Kepuasan Pengunjung .....         | 69 |
| Tabel IV.21 <i>KMO and Barlett's Test</i> Loyalitas Pengunjung .....  | 70 |
| Tabel IV.22 <i>Component Matrix</i> Loyalitas Pengunjung .....        | 70 |
| Tabel IV.23 Hasil Uji Reliabilitas.....                               | 71 |
| Tabel IV.24 <i>First Order</i> Variabel Kualitas <i>Event</i> .....   | 72 |
| Tabel IV.25 <i>First Order</i> Variabel Pengalaman Pengunjung .....   | 73 |
| Tabel IV.26 <i>First Order</i> Variabel <i>EWOM</i> .....             | 74 |
| Tabel IV.27 <i>First Order</i> Variabel Kepuasan Pengunjung .....     | 75 |
| Tabel IV.28 <i>First Order</i> Variabel Loyalitas Pengunjung .....    | 76 |
| Tabel IV.29 Nilai <i>Full Model</i> SEM .....                         | 78 |
| Tabel IV.30 Pernyataan Indikator pada <i>Full Model</i> .....         | 78 |
| Tabel IV.31 Hasil Estimasi Model.....                                 | 79 |
| Tabel IV.32 Hasil <i>Full Model</i> .....                             | 80 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                               | Halaman |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar II.1 Kerangka Pemikiran .....                                          | 32      |
| Gambar IV.1 Model <i>First Order Construct</i> V. Kualitas <i>Event</i> ..... | 72      |
| Gambar IV.2 Model <i>First Order Construct</i> V. Pengalaman Pengunjung ..... | 73      |
| Gambar IV.3 Model <i>First Order Construct</i> V. <i>EWOM</i> .....           | 74      |
| Gambar IV.4 Model <i>First Order Construct</i> V. Kepuasan Pengunjung .....   | 75      |
| Gambar IV.5 Model <i>First Order Construct</i> V. Loyalitas Pengunjung .....  | 76      |
| Gambar IV.6 <i>Full Model</i> .....                                           | 77      |