

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	10
G. Kerangka Penelitian .....	11
<b>BAB II: TELAAH KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>13</b>
A. Landasan Teori.....	13
1. <i>Customer Engagement</i> .....	13
2. <i>Perceived Value</i> .....	13
3. <i>Customer Satisfaction</i> .....	14
4. <i>Customer Loyalty</i> .....	15
B. Kaitan Antar Variabel .....	15
1. Kaitan antara <i>customer engagement</i> dengan <i>customer loyalty</i> .....	15
2. Kaitan antara <i>perceived value</i> dengan <i>customer loyalty</i> .....	16

3. Kaitan antara <i>customer satisfaction</i> dengan <i>customer loyalty</i> .....	17
C. Penelitian Terdahulu .....	17
D. Kerangka Pemikiran.....	28
E. Hipotesis Penelitian.....	30
<b>BAB III: METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
A. Jenis dan Periode Penelitian .....	31
B. Sumber dan Pengumpulan Data.....	31
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	32
D. Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel.....	33
1. <i>Customer Engagement</i> .....	33
2. <i>Perceived Value</i> .....	34
3. <i>Customer Satisfaction</i> .....	35
4. <i>Customer Loyalty</i> .....	35
E. Teknik Analisis Data.....	36
1. Uji Model Pengukuran ( <i>Outer Model Analysis</i> ) .....	37
2. Uji Model Struktural ( <i>Inner Model Analysis</i> ).....	38
F. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	39
<b>BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
A. Profil Responden .....	40
B. Deskripsi Objek Penelitian .....	44
C. Hasil Analisis Data .....	48
1. Analisis Model Pengukuran.....	48
a. Uji Validitas.....	49
b. Uji Reliabilitas.....	51
2. Analisis Model Struktural .....	52

a. Pengujian <i>R-Squared</i> ...	53
b. Pengujian <i>Predictive Relevance</i> ( $Q^2$ ).....	54
c. Pengujian <i>Goodness of Fit</i> (GoF).....	55
d. Analisis Jalur.....	56
3. Pengujian Hipotesis .....	57
4. Pembahasan.....	59
<b>BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>65</b>
A. Kesimpulan .....	65
B. Implikasi Manajerial .....	65
C. Saran untuk Peneliti Berikutnya .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>74</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Tingkat Pendapatan Industri Penerbangan di Dunia .....	2
Gambar 2.1 Rancangan Model Penelitian... ..	30
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin... ..	40
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan... ..	42
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Menggunakan Lion Air .....	43
Gambar 4.5 Pengujian <i>R-Squared</i> .....	53
Gambar 4.6 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian ... ..	57

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan.....	23
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel <i>Customer Engagement</i> .....	34
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel <i>Perceived Value</i> .....	34
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	35
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	36
Tabel 3.5 Kriteria Pengujian Model Pengukuran ...	38
Tabel 3.6 Kriteria Pengujian Model Struktural ...	39
Tabel 4.1 Jawaban Responden Terhadap Indikator-Indikator <i>Customer Engagement</i> .....	44
Tabel 4.2 Jawaban Responden Terhadap Indikator-Indikator <i>Perceived Value</i> .....	45
Tabel 4.3 Jawaban Responden Terhadap Indikator-Indikator <i>Customer Satisfaction</i> .....	46
Tabel 4.4 Jawaban Responden Terhadap Indikator-Indikator <i>Customer Loyalty</i> .....	47
Tabel 4.5 Hasil Analisis Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> ...	49
Tabel 4.6 Hasil Analisis Nilai <i>Loading Factors</i> .....	50
Tabel 4.7 Hasil Analisis Validitas Diskriminan.....	51
Tabel 4.8 Hasil Analisis Reliabilitas Variabel.....	52
Tabel 4.9 Hasil Analisis Nilai <i>R-Squared</i> .....	54
Tabel 4.10 Hasil Analisis Terhadap Nilai <i>Predictive Relevance (Q<sup>2</sup>)</i> .....	55
Tabel 4.11 Hasil Analisis Nilai <i>Goodness of Fit (GoF)</i> .....	55
Tabel 4.12 Hasil Pengujian <i>Path Coefficient</i> .....	56
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Hipotesis.....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 2 Profil Responden.....	78
Lampiran 3 Hasil Analisis Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	79
Lampiran 4 Hasil Analisis Nilai <i>Loading Factors</i> .....	80
Lampiran 5 Hasil Analisis Validitas Diskriminan.....	81
Lampiran 6 Hasil Analisis Reliabilitas.....	82
Lampiran 7 Hasil Analisis Nilai <i>R-Squared</i> .....	83
Lampiran 8 Hasil Analisis Nilai <i>Predictive Relevance</i> .....	84
Lampiran 9 Hasil Analisis Nilai <i>Goodness of Fit (GoF)</i> .....	85
Lampiran 10 Hasil Pengujian <i>Path Coefficient</i> .....	86