

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Pertanyaan Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.5.1 Manfaat praktis	12
1.5.2 Manfaat teoritis	12
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	13
1.6.1 Model penelitian	13
1.6.2 Objek penelitian	13
1.6.3 Lokasi penelitian	13
BAB 2 LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Pendahuluan	14
2.1.1 Keterikatan Pelanggan	14
2.1.2 Loyalitas Merek	16
2.1.3 Kepercayaan Pelanggan	18
2.1.4 Keterikatan Merek	19
2.2 Pengembangan Hipotesis	20
2.2.1 Hubungan antara keterikatan pelanggan dengan loyalitas merek	20
2.2.2 Pengaruh Keterikatan Pelanggan pada Kepercayaan Pelanggan	20
2.2.3 Pengaruh Keterikatan Pelanggan pada Keterikatan Merek	21
2.2.4 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan pada Loyalitas Merek	22

2.2.5 Pengaruh Keterikatan Merek pada Loyalitas Merek	22
2.2.6 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan pada Keterikatan Pelanggan dengan Loyalitas Merek	23
2.2.7 Pengaruh Keterikatan Merek pada Keterikatan Pelanggan dengan Loyalitas Merek	24
2.3 Model Penelitian	25
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b>	26
3.1 Desain Penelitian	26
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	27
3.2.1 Keterikatan Pelanggan (Variabel Independen)	27
3.2.2 Loyalitas Merek (Variabel Dependen)	29
3.2.3 Kepercayaan Pelanggan (Variabel mediasi)	29
3.2.4 Keterikatan Merek (Variabel Mediasi)	30
3.3 Populasi dan Sampel	31
3.3.1 Populasi	31
3.3.2 Metode Pengambilan Sampel dan Jumlah Sampel	32
3.3.3 Ukuran Sampel	32
3.3.4 Lokasi Penelitian	33
3.4 Instrumen Penelitian	33
3.5 Metode Pengumpulan Data	34
3.6 Pengujian Instrumen Penelitian	35
3.6.1 Uji validitas	35
3.6.2 Uji reliabilitas	36
3.7 Metode Analisis Data	37
3.7.1 Model Jalur	38
3.7.2 Analisis Model Pengukuran	38
3.7.3 Analisis Model Struktural	39
3.7.4 Pengujian Hipotesis	39
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	41
4.1 Pendahuluan	41
4.2 Hasil Pengumpulan Data	41
4.3 Statistik Deskriptif	42
4.4 Evaluasi Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	45
4.4.1 Uji Validitas Konvergen	45
4.4.2 Uji Validitas Diskriminan	48

4.4.3 Uji Reliabilitas	49
4.5 Profil Responden	50
4.6 Evaluasi Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	53
4.6.1 Uji Koefisien Jalur	54
4.6.2 Uji Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	54
4.6.3 Uji Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung	55
4.6.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )	56
4.7 Hasil Uji Hipotesis	57
4.7.1 Hipotesis 1	58
4.7.2 Hipotesis 2	60
4.7.3 Hipotesis 3	61
4.7.4 Hipotesis 4	62
4.7.5 Hipotesis 5	63
4.7.6 Hipotesis 6	64
4.7.7 Hipotesis 7	65
4.8 Ringkasan Pengujian Hipotesis	67
BAB 5 PENUTUP	69
5.1 Simpulan	69
5.2 Implikasi Manajerial	72
5.3 Keterbatasan Penelitian	74
5.4 Saran untuk Penelitian Mendatang	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	85

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Pengukuran Keterikatan Pelanggan .....	28
Tabel 3. 2 Pengukuran Loyalitas Merek .....	29
Tabel 3. 3 Kepercayaan Pelanggan .....	30
Tabel 3. 4 Keterikatan Merek.....	31
Tabel 3. 5 Kategori Nilai Cronbach's Alpha .....	37
Tabel 4. 1 Rincian Responden Penelitian .....	41
Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif .....	42
Tabel 4. 3 Outer Loadings.....	47
Tabel 4. 4 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	48
Tabel 4. 5 <i>Fornell Larcker Criterion</i> .....	48
Tabel 4. 6 <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....	49
Tabel 4. 7 Koefisien Jalur Pengaruh Langsung (N=224).....	54
Tabel 4. 8 Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung .....	55
Tabel 4. 9 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	56
Tabel 4. 10 Hasil Uji Hipotesis (Langsung) .....	58
Tabel 4. 11 Hasil Uji Hipotesis (Tidak Langsung) .....	58
Tabel 4. 12 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis .....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengeluaran tahunan untuk layanan perjalanan dan pariwisata daring dalam Dolar AS .....	2
Gambar 1. 2 <i>Platform</i> media sosial pariwisata paling populer di Indonesia pada bulan November 2020 .....	3
Gambar 2. 1 Model Penelitian Skripsi .....	25
Gambar 4. 1 Algoritma SmartPLS 3.0 .....	46
Gambar 4. 2 Diagram Profil Usia Responden.....	50
Gambar 4. 3 Diagram Profil Jenis Kelamin Responden .....	51
Gambar 4. 4 Diagram Profil Domisili Responden .....	52
Gambar 4. 5 Diagram Profil Pekerjaan Responden .....	53
Gambar 4. 6 Hasil Estimasi Model PLS ( <i>Bootstrapping</i> ).....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuesioner.....	85
Lampiran 2. 1 Uji Validitas <i>Pre-test</i> .....	91
Lampiran 3. 1 Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i> .....	92
Lampiran 4. 1 Hasil Uji Validitas .....	93
Lampiran 5. 1 Hasil Uji Reliabilitas .....	94
Lampiran 6. 1 <i>Coefficient of Determination</i> ( $R^2$ ) .....	95
Lampiran 7. 1 Hasil Statistik Deskriptif .....	95
Lampiran 8. 1 Hasil Uji Koefisien Jalur .....	96