

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	8
DAFTAR TABEL	ix
ABSTRACT.....	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Pertanyaan Penelitian	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
1.6 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 <i>Expectation Disconfirmation Theory</i> (EDT).....	17
2.2 Kepercayaan	19
2.3 Kualitas Layanan	20
2.4 Kepuasan Konsumen.....	22
2.5 Nilai Yang Dirasakan	24
2.6 Pengembangan Hipotesis	25
2.6 Kerangka Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Desain Penelitian	36
3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	36
3.3 Metode Pengumpulan Data	41
3.4 Populasi dan Sampel	41

3.5 Instrumen Penelitian.....	42
3.6 Pengujian Instrumen.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Hasil Pengumpulan Data	51
4.2 Profil Responden	52
4.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	55
4.4 Evaluasi Outer Model.....	57
4.5 Evaluasi Inner Model	68
4.6 Uji Hipotesis.....	74
4.7 Efek Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>).....	78
4.8 Pembahasan Hasil Uji Hipotesis	81
BAB V SIMPULAN	90
5.1 Simpulan.....	90
5.2 Implikasi Penelitian.....	91
5.3 Keterbatasan Penelitian	95
5.4 Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	98
Lampiran	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Maskapai Terburuk di Dunia Tahun 2023	7
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	35
Gambar 4.1 Hasil Uji Hipotesis	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Maskapai Dengan Jumlah Penumpang Terbanyak di Asia Tenggara Per Juli 2025	2
Tabel 1.2 Maskapai Favorit Masyarakat Indonesia.....	4
Tabel 1.3 Jumlah Pesawat Terdaftar di Indonesia	5
Tabel 3.1 Item Pernyataan Kualitas Layanan.....	37
Tabel 3.2 Item Pertanyaan Nilai Yang Dirasakan	39
Tabel 3.3 Item Pertanyaan Kepuasan Konsumen.....	40
Tabel 3.4 Item Pertanyaan Kepercayaan	40
Tabel 3. 5 Skala Likert	43
Tabel 4.1 Profil Responden	52
Tabel 4.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	55
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	59
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Diskriminan (Fornell-Larcker Criterion).....	60
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Diskriminan (Cross Loadings).....	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Diskriminan (Heterotrait Monotrait Ratio).....	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Kolinearitas (Fisrt Order)	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Kolinearitas (Second Order)	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Outer Weight (First Order).....	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Outer Weight (Second Order)	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	70
Tabel 4.14 Hasil Uji Ukuran Efek (F^2).....	72
Tabel 4.15 Hasil Uji Relevansi Prediktif (Q^2).....	73
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Jalur	75
Tabel 4.17 Hasil Indirect Effect	79