

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi.....	vi
Intisari	xiv
Abstract	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1 Manfaat akademis.....	9
1.5.2 Manfaat praktis	10
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	11
1.7 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Persepsi Nilai Pelanggan	13
2.2 Pemasaran Keterhubungan	15

2.3	Manajemen Keterhubungan Pelanggan.....	16
2.4	Kepuasan Pelanggan.....	17
2.5	Loyalitas Pelanggan	18
2.6	Niat Pembelian Kembali	19
2.7	Penelitian Terdahulu.....	20
2.8	Hipotesis.....	23
2.9	Model Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....		26
3.1	Desain Penelitian	26
3.2	Definisi Operasional Variabel	26
3.3	Populasi dan Sampel	29
3.3.1	Populasi	29
3.3.2	Sampel	30
3.4	Pengujian Instrumen Penelitian.....	30
3.4.1	Uji Validitas Sampel Kecil	30
3.4.2	Uji Reliabilitas Sampel Kecil	34
3.5	Metode Pengumpulan Data	37
3.6	Alat Analisis Data	40
3.6.1	Uji Asumsi Klasik	40
3.6.2	Uji Hipotesis	43
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		45
4.1	Uji Validitas Pada Sampel Besar.....	45
4.2	Uji Reliabilitas Pada Sampel Besar.....	47

4.3	Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	50
4.3.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.3.2	Data Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.3.3	Data Responden Berdasarkan Profesi / Pekerjaan.....	51
4.3.4	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	52
4.3.5	Data Responden Berdasarkan Jenis Maskapai Penerbangan.....	52
4.3.6	Data Responden Berdasarkan Rute Penerbangan.....	53
4.3.7	Data Responden Berdasarkan Keperluan Bepergian.....	54
4.3.8	Data Responden Berdasarkan Anggota Garuda Miles	54
4.3.9	Data Responden Berdasarkan Frekuensi Bepergian Rute Domestik.....	55
4.3.10	Data Responden Berdasarkan Frekuensi Bepergian Rute Internasional	56
4.4	Analisis Deskriptif.....	56
4.5	Hasil Analisis Data.....	58
4.5.1	Uji Asumsi Klasik	58
4.5.2	Uji Multikolinieritas	59
4.5.3	Uji Normalitas	60
4.5.4	Uji Linieritas.....	62
4.6	Hasil Pengujian Hipotesis	64
4.6.1	Uji t.....	64
4.6.2	Persepsi Nilai Pelanggan Memiliki Pengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia	65
4.6.3	Persepsi Nilai Program Memiliki Pengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia	66

4.6.4	Kepuasan Pelanggan Memiliki Pengaruh Positif Pada Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia	67
4.6.5	Loyalitas Pelanggan Memiliki Pengaruh Positif Pada Niat Pembelian Kembali Produk Dan Jasa Garuda Indonesia	68
4.6.6	Persepsi Nilai Program Memiliki Pengaruh Positif Pada Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia	69
4.6.7	Kepuasan Pelanggan Memiliki Pengaruh Positif Pada Niat Pembelian Kembali Produk Dan Jasa Garuda Indonesia	70
4.6.8	Uji F	71
4.6.9	Uji Koefisien Determinasi Berganda (<i>Adjusted R²</i>)	73
4.7	Pembahasan	75
4.7.1	Persepsi Nilai Pelanggan Memiliki Pengaruh Positif Pada Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia	77
4.7.2	Persepsi Nilai Program Memiliki Pengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia	78
4.7.3	Kepuasan Pelanggan Memiliki Pengaruh Positif Pada Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia	79
4.7.4	Loyalitas Pelanggan Memiliki Pengaruh Positif Pada Niat Pembelian Kembali Produk Dan Jasa Garuda Indonesia	80
4.7.5	Persepsi Nilai Program Memiliki Pengaruh Positif Pada Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia	81
4.7.6	Kepuasan Pelanggan Memiliki Pengaruh Positif Pada Niat Pembelian Kembali Produk Dan Jasa Garuda Indonesia	82
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI		84
5.1	Kesimpulan	84
5.2	Keterbatasan Penelitian	87

5.3	Implikasi	88
DAFTAR PUSTAKA		90

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Keberangkatan Penumpang dan Barang di Bandara Indonesia Tahun 2002 - 2013	2
Tabel 1.2 Produk Domestik Bruto Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Lapangan Usaha (Miliar Rupiah) Tahun 2008 - 2013	3
Tabel 1.3 Distribusi Produk Domestik Bruto Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Lapangan Usaha (Persen) Tahun 2008 - 2013	4
Tabel 1.4 Jumlah Anggota Garuda Miles Garuda Indonesia Tahun 2008 - 2013.....	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 3.2 KMO and Bartlett's Test.....	32
Tabel 3.3 Rotated Component Matrix Sampel Kecil	33
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sampel Kecil	35
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Seluruh Variabel.....	37
Tabel 4.1 KMO and Bartlett's Test.....	46
Tabel 4.2 Rotated Component Matrix.....	47
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Seluruh Variabel.....	49
Tabel 4.5 Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 4.6 Usia Responden.....	50
Tabel 4.7 Profesi / Pekerjaan Responden.....	51
Tabel 4.8 Pendidikan Terakhir Responden	52
Tabel 4.9 Jenis Maskapai Penerbangan Yang Sering Digunakan Responden	52
Tabel 4.10 Rute Penerbangan Yang Dipilih Responden.....	53

Tabel 4.11 Keperluan Bepergian Dengan Garuda Indonesia.....	54
Tabel 4.12 Anggota Garuda Miles	54
Tabel 4.13 Frekuensi Bepergian Pada Rute Domestik.....	55
Tabel 4.14 Frekuensi Bepergian Pada Rute Internasional	56
Tabel 4.15 Hasil Statistik Deskriptif.....	57
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas Model Regresi.....	59
Tabel 4.17 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	61
Tabel 4.18 Uji Normalitas Data Residual	61
Tabel 4.19 Hasil Uji F	63
Tabel 4.20 Hasil Uji t	65
Tabel 4.21 Hasil Uji F	72
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian Omar <i>et al</i> (2007).....	24
Gambar 2.2 Model Penelitian Ranjbarian <i>et al</i> (2012)	24
Gambar 2.3 Model Penelitian	25
Gambar 4.1 Hasil Analisis Model Penelitian.....	83