

## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL .....  | i         |
| SERTIFIKASI.....   | ii        |
| PENGESAHAN TESIS.....  | iii       |
| <i>ABSTRACT</i> .....  | iv        |
| ABSTRAK .....  | v         |
| KATA PENGANTAR.....  | vi        |
| DAFTAR ISI.....  | viii      |
| DAFTAR TABEL .....   | xi        |
| DAFTAR GAMBAR.....   | xii       |
| DAFTAR LAMPIRAN.....   | xiii      |
| <br>   |           |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>  | <b>1</b>  |
| <b>1.1 Latar Belakang Masalah.....</b>   | <b>1</b>  |
| <b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>  | <b>14</b> |
| <b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>   | <b>15</b> |
| <b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>  | <b>16</b> |
| <b>1.5 Sistematika Penulisan .....</b>   | <b>16</b> |
| <br>   |           |
| <b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL.....</b>                       | <b>18</b> |
| <b>2.1 Landasan Teori.....</b>   | <b>18</b> |
| <b>2.1.1 Inovasi Produk .....</b>  | <b>18</b> |
| <b>2.1.2 Kualitas Pelayanan Elektronik.....</b>                                | <b>20</b> |
| <b>2.1.3 Citra Merk.....</b>   | <b>22</b> |
| <b>2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....</b>   | <b>23</b> |
| <b>2.2 Penelitian Terdahulu.....</b>   | <b>25</b> |
| <b>2.3 Pengembangan Hipotesis .....</b>  | <b>26</b> |
| <b>2.3.1 Hubungan Inovasi Produk dengan Citra Merk.....</b>                    | <b>26</b> |
| <b>2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Elektronik dengan Citra<br/>Merk.....</b> | <b>27</b> |

|                |   |           |
|----------------|---|-----------|
| 2.3.3          | Hubungan Inovasi Produk dengan Kepuasan Pelanggan .....               | 28        |
| 2.3.4          | Hubungan Kualitas Pelayanan Elektronik dengan Kepuasan Pelanggan..... | 29        |
| 2.3.5          | Hubungan Citra Merk dengan Kepuasan Pelanggan .....                   | 30        |
| 2.4            | Kerangka Pemikiran Teoritis.....                                      | 31        |
| <br>           |   |           |
| <b>BAB III</b> | <b>METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>33</b> |
| 3.1            | Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....            | 33        |
| 3.1.1          | Definisi Operasional Variabel.....                                    | 33        |
| 3.2            | Populasi dan Sampel .....   | 35        |
| 3.2.1          | Populasi.....   | 35        |
| 3.2.2          | Sampel.....   | 36        |
| 3.3            | Sumber dan Jenis Data .....   | 36        |
| 3.4            | Teknik Pengumpulan Data.....  | 37        |
| 3.5            | Uji Validitas dan Reliabilitas.....                                   | 38        |
| 3.6            | Teknik Analisis Data .....  | 39        |
| <br>           |   |           |
| <b>BAB IV</b>  | <b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                                     | <b>45</b> |
| 4.1            | Gambaran Umum Responden.....  | 45        |
| 4.1.1          | Gambaran Responden Berdasarkan Gender .....                           | 45        |
| 4.1.2          | Gambaran Responden Berdasarkan Usia .....                             | 45        |
| 4.1.3          | Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....               | 46        |
| 4.1.4          | Gambaran Responden Berdasarkan Intensitas Pembelian Tiket .....       | 47        |
| 4.2            | Analisis Deskriptif Variabel .....                                    | 48        |
| 4.2.1          | Analisis Deskriptif Variabel Inovasi Produk .....                     | 49        |
| 4.2.2          | Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik ....       | 50        |
| 4.2.3          | Analisis Deskriptif Variabel Citra Merk .....                         | 52        |
| 4.2.4          | Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....                  | 53        |
| 4.3            | Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> .....                   | 54        |
| 4.3.1          | Analisis Faktor Konfirmatori .....                                    | 54        |

|                       |  |           |
|-----------------------|--|-----------|
| 4.3.2                 | Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen.....                         | 54        |
| 4.3.3                 | Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen .....                        | 57        |
| 4.3.4                 | Analisis Persamaan Structural Equation Modelling.....                      | 60        |
| 4.4                   | Hasil Uji Asumsi <i>Structural Equation Modelling</i> .....                | 63        |
| 4.4.1                 | Hasil Uji Normalitas .....   | 63        |
| 4.4.2                 | Hasil Uji Outliers .....   | 64        |
| 4.4.3                 | Hasil Uji Reliabilitas dan <i>Variance Extract</i> .....                   | 65        |
| 4.5                   | Hasil Pengujian Hipotesis .....  | 66        |
| 4.6                   | Hasil Uji <i>Direct Effect</i> .....                                       | 68        |
| 4.7                   | Hasil Uji <i>Indirect Effect</i> .....                                     | 69        |
| 4.8                   | Hasil Uji <i>Total Effect</i> .....  | 70        |
| 4.9                   | Pembahasan .....   | 72        |
| 4.9.1                 | Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Citra Merk.....                           | 72        |
| 4.9.2                 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Citra<br>Merk.....         | 73        |
| 4.9.3                 | Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....                   | 74        |
| 4.9.4                 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap<br>Kepuasan Pelanggan..... | 75        |
| 4.9.5                 | Pengaruh Citra Merk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....                      | 77        |
| <b>BAB V</b>          | <b>PENUTUP</b> .....   | <b>79</b> |
| 5.1                   | Simpulan.....  | 79        |
| 5.2                   | Implikasi Teoritis .....   | 80        |
| 5.3                   | Implikasi Manajerial.....  | 82        |
| 5.4                   | Keterbatasan Penelitian.....   | 83        |
| 5.5                   | Agenda Penelitian Mendatang .....  | 84        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> | .....  | <b>86</b> |
| <b>LAMPIRAN</b> ..... | .....  | <b>90</b> |