

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
DECLARATION	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat Penelitian	19
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	20
1.6 Sistematika Penelitian	20
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	23
2.1.1 Umroh	23
2.1.2 <i>Service Quality</i>	24
2.1.3 <i>Price Fairness</i>	27
2.1.4 <i>Customer Satisfaction</i>	29
2.1.5 <i>Positive Emotion</i>	31
2.1.6 <i>Word-of-mouth Intention</i>	33

2.2	Penelitian Terdahulu	36
2.2.1	Liu <i>and</i> Lee (2016)	36
2.2.2	Konuk (2019)	37
2.2.3	Sukhu <i>et al.</i> (2019)	38
2.2.4	Tsaur <i>et al.</i> (2015)	39
2.3	Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis	40
2.3.1	<i>Service Quality</i> dan <i>Price Fairness</i>	40
2.3.2	<i>Service Quality</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	42
2.3.3	<i>Service Quality</i> dan <i>Positive Emotion</i>	43
2.3.4	<i>Price Fairness</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	45
2.3.5	<i>Positive Emotion</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	46
2.3.6	<i>Positive Emotion</i> dan <i>WOM Intention</i>	47
2.3.7	<i>Customer Satisfaction</i> dan <i>WOM Intention</i>	48
2.4	Model Analisis	49

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1	Pendekatan Penelitian	51
3.2	Identifikasi Variabel	51
3.3	Definisi Operasional Variabel	53
3.3.1	<i>Service Quality</i>	53
3.3.2	<i>Price Fairness</i>	55
3.3.3	<i>Customer Satisfaction</i>	55
3.3.4	<i>Positive Emotion</i>	56
3.3.5	<i>Word-of-mouth Intention</i>	57
3.4	Jenis dan Sumber Data	58
3.5	Populasi dan Sampel	59
3.6	Metode Pengumpulan Data	60
3.6.1	Kuisisioner	60
3.6.2	Dokumentasi	60
3.7	Teknik Analisis Data	61

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	65
4.1.1	PT. Patuna Mekar Jaya	65
4.1.2	Visi dan Misi Patuna	66
4.1.3	Budaya Perusahaan	66
4.2	Analisis Deskriptif	67
4.2.1	Karakteristik Responden Penelitian	67
4.2.2	Analisis Deskriptif Jawaban Responden	70
4.3	Analisis Model dan Pengujian Hipotesis	80
4.3.1	Spesifikasi Model Penelitian	80
4.3.2	Evaluasi <i>Outer Model</i>	80
4.3.3	Evaluasi <i>Inner Model</i>	84
4.4	Pembahasan	86
4.4.1	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Price Fairness</i>	86
4.4.2	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Cust. Satisfaction</i>	87
4.4.3	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Positive Emotion</i>	88
4.4.4	Pengaruh <i>Price Fairness</i> terhadap <i>Cust. Satisfaction</i>	89
4.4.5	Pengaruh <i>Positive Emotion</i> terhadap <i>Cust. Satisfaction</i>	90
4.4.6	Pengaruh <i>Positive Emotion</i> terhadap <i>WOM Intention</i>	91
4.4.7	Pengaruh <i>Cust. Satisfaction</i> terhadap <i>WOM Intention</i>	92

BAB 5 PENUTUP

5.1	Simpulan	93
5.2	Implikasi Penelitian	93
5.2.1	Teoritis	93
5.2.2	Praktis	95
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Saran	98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Pengukuran <i>Outer Model Reflektif</i>	63
Tabel 3.2 Pengukuran <i>Inner Model</i>	64
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Penelitian	67
Tabel 4.2 Produk Patuna yang Digunakan Responden	69
Tabel 4.3 Kategori Penilaian	71
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Item Pernyataan <i>Service Quality</i>	71
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Item Pernyataan <i>Price Fairness</i>	74
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Item Pernyataan <i>Customer Satisfaction</i>	75
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Item Pernyataan <i>Positive Emotion</i>	77
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Item Pernyataan <i>WOM Intention</i>	79
Tabel 4.9 Evaluasi <i>Composite Reliability</i> dan <i>Convergent Validity</i>	81
Tabel 4.10 Evaluasi <i>Discriminant Validity</i> (Skor <i>Cross Loading</i>)	81
Tabel 4.11 Evaluasi <i>Coefficient of Determinant</i> (R^2)	84
Tabel 4.12 Evaluasi <i>Path Coefficient</i> dan Uji Signifikansi	85

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Jamaah Umroh Tahun 2016	2
Gambar 1.2 Grafik Jumlah Jamaah Patuna Surabaya	5
Gambar 1.3 Grafik Jumlah Jamaah Patuna Jakarta	6
Gambar 2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	25
Gambar 2.2 <i>Hierarchy of Consumer Emotion</i>	32
Gambar 2.3 Model Penelitian	49
Gambar 3.1 Spesifikasi Model Penelitian	62
Gambar 4.1 Logo PT. Patuna Mekar Jaya	65
Gambar 4.2 Hasil Evaluasi <i>Outer Model</i>	83
Gambar 4.3 Hasil Evaluasi <i>Inner Model</i>	86

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner
- Lampiran 2 Tabulasi Data
- Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data SEM-PLS