

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL 1 .....	i
HALAMAN JUDUL 2 .....	ii
HALAMAN PENGAJUAN .....	iii
MOTTO .....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
BAB 2. KAJIAN PUSTAKA .....	7
2.1 Interaksi dengan Konsumen Lain .....	7
2.2 Interaksi dengan Pegawai .....	8
2.3 Customer Delight.....	9
2.4 Kepuasan Konsumen .....	11
2.5 Loyalitas Konsumen .....	13
2.6 Pengaruh Interaksi dengan Konsumen Lain terhadap Customer Delight.....	14
2.7 Pengaruh Interaksi dengan Pegawai terhadap Customer Delight.....	16
2.8 Pengaruh Customer Delight terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen .....	17
2.9 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen .....	18
2.10 Kerangka Konseptual.....	19

BAB 3. METODE PENELITIAN .....	20
3.1 Subjek Penelitian .....	20
3.2 Desain Penelitian .....	20
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	20
3.3.1 Populasi .....	20
3.3.2 Sampel.....	20
3.4 Jenis Data & Sumber Data.....	21
3.4.1 Data Primer .....	21
3.4.2 Data Sekunder .....	21
3.5 Desain Sampel dan Koleksi Data .....	22
3.6 Instrumen Riset.....	22
3.7 Variabel Penelitian.....	23
3.7.1 Variabel Independen .....	23
3.7.2 Variabel Dependen.....	23
3.8 Definisi Operasional .....	23
3.9 Teknik Analisis Data .....	25
3.9.1 Analisa Outer Model .....	27
3.9.2 Analisis Inner Model.....	28
3.9.3 Pengujian Hipotesis.....	28
BAB 4. Analisis Data .....	30
4.1 Statistik Deskriptif Profil Responden Obyek Penelitian .....	30
4.1.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
4.1.2 Responden berdasarkan Usia .....	31
4.1.3 Responden berdasarkan Income pendapatan.....	31
4.1.4 Responden berdasarkan Asal Daerah Wisatawan .....	32
4.1.5 Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan (Pernah Berkunjung) .....	33
4.1.6 Responden Berdasarkan Kunjungan Wisata Bersama .....	33
4.2 Statistik Deskriptif Rata-rata Variabel Penelitian.....	34
4.3 Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	35
4.3.1 Analisis SEM-PLS .....	35
4.3.1.1 Pengujian Outer Model.....	36

4.3.1.2	Pengujian Inner Model (Pengujian Hipotesis).....	40
4.4	Uji Hipotesis .....	42
4.4.1	Hipotesis 1 : Interaksi dengan Pegawai berpengaruh terhadap Customer Delight .....	42
4.4.2	Hipotesis 2 : Pengaruh interaksi dengan konsumen terhadap Customer Delight .....	42
4.4.3	Hipotesis 3 : Pengaruh Customer Delight terhadap Kepuasan Konsumen.....	43
4.4.4	Hipotesis 4 : Pengaruh Customer Delight terhadap Loyalitas Konsumen.....	43
4.4.5	Hipotesis 5 : Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	43
4.5	Diskusi Pembahasan dan Implementasi Manajerial .....	44
BAB 5. Kesimpulan & Saran .....		49
5.1	Kesimpulan .....	49
5.1.1	Pengaruh Interaksi dengan Pegawai terhadap Customer Delight .....	49
5.1.2	Pengaruh Interaksi dengan Konsumen terhadap Customer Delight .....	49
5.1.3	Pengaruh Customer Delight terhadap Kepuasan Konsumen .....	49
5.1.4	Pengaruh Customer Delight terhadap Loyalitas Konsumen .....	49
5.1.5	Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	49
5.2	Saran .....	50
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	51
DAFTAR PUSTAKA.....		52
LAMPIRAN .....		58

## Daftar Tabel

Tabel 3.1. Definisi Operasional Penelitian .....	24
Tabel 4.1. Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Usia .....	31
Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Income / Pendapatan.....	31
Tabel 4.4. Responden berdasarkan Asal daerah Wisatawan .....	32
Tabel 4.5. Responden berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	33
Tabel 4.6. Responden berdasarkan Kunjungan Bersama .....	34
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Rata – rata variabel penelitian.....	34
Tabel 4.8. Nilai Loading Factor dan AVE.....	38
Tabel 4.9. Hasil Pengujian Validitas Deskriminan.....	39
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas .....	39
Tabel 4.12. Hasil Uji Pengaruh Langsung.....	41

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	19
Gambar 4.2 Spesifikasi Model PLS .....	34
Gambar 4.3 Estimasi Model PLS .....	36
Gambar 4.3 Estimasi Model PLS .....	37

## Daftar Lampiran

Lampiran 1. Kuesioner .....	58
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden.....	60
Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas Awal .....	66
Lampiran 4. Distribusi Frekuensi Responden .....	76
Lampiran 5. Statistik Deskriptif .....	78
Lampiran 6. Hasil Pengujian Outer Model.....	86
Lampiran 7. Hasil Pengujian Inner Model .....	88