

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
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	16
1.5 Sistematika Penulisan	16
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL.....	18
2.1 Landasan Teori.....	18
2.1.1 Inovasi Produk	18
2.1.2 Kualitas Pelayanan Elektronik.....	20
2.1.3 Citra Merk.....	22
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Pengembangan Hipotesis	26
2.3.1 Hubungan Inovasi Produk dengan Citra Merk.....	26
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Elektronik dengan Citra Merk.....	27

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
 BAB III METODE PENELITIAN		33
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
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		45
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 Merk.....	73
4.9.3	Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	74
4.9.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	75
4.9.5	Pengaruh Citra Merk Terhadap Kepuasan Pelanggan	77
BAB V PENUTUP.....		79
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
DAFTAR PUSTAKA		86
LAMPIRAN.....		90