

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH .....	iv
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Kegunaan Penelitian.....	16
<b>BAB II      KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN                     HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka.....	17
2.1.1 <i>Frequent flyer Relationship</i> Program dalam pemasaran . pariwisata.....	17
2.1.1.1 <i>Relationship Management</i> .....	19
2.1.1.2 Konsep <i>Customer Relationship management</i> .....	21
2.1.1.3Konsep <i>continuity marketing</i> .....	23
2.1.1.4 konsep <i>frequent flyer relationship program</i> .....	24
2.2.1 Loyalitas pelanggan .....	26

2.2.1.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	27
2.2.1.2	Faktor-faktor Loyalitas Pelanggan .....	28
2.2.1.3	Tahap pertumbuhan loyalitas pelanggan .....	31
2.2.1.4	Dimeni loyalitas pelanggan .....	34
2.1.3	Pengaruh <i>Frequent Flyer</i> Program Terhadap Loyalitas ....	35
2.1.4	Orisinalitas Penelitian .....	37
2.2	Kerangka penelitian.....	41
	Paradigma Penelitian.....	42
2.3	Hipotesis.....	43
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
3.1	Objek Penelitian .....	45
3.2	Metode Penelitian.....	45
3.2.1	Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan .....	46
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	47
3.2.3	Jenis dan Sumber Data .....	51
3.2.4	Populasi, Sampel dan Teknik Sampel.....	51
3.2.4.1	Populasi .....	51
3.2.4.2	Sampel .....	52
3.2.4.3	Teknik Sampel.....	53
3.2.5	Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.2.6	Pengujian Validitas dan Reabilitas.....	55
3.2.6.1	Hasil Pengujian Validitas .....	58
3.2.6.2	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	61

3.2.7 Rancangan Analisis Data .....	61
3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif.....	62
3.2.7.2 Pengujian Hipotesis .....	68
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Profil Perusahaan dan Penumpang Garuda Indonesia.....	69
4.1.1 Profil Perusahaan .....	69
4.1.1.1 Identitas Perusahaan .....	69
4.1.1.2 Sejarah Perusahaan .....	70
4.1.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan.....	73
4.1.2. Profil <i>member garuda frequent flyer</i> .....	74
4.1.2.1 Jenis kelamin <i>member Garuda frequent flyer</i> berdasarkan jenis kelamin dan usia .....	74
4.1.2.2 Profil <i>Member Garuda Frequent flyer</i> Berdasarkan Pekerjaan dan Penghasilan Perbulan .....	75
4.1.2.3 Profil <i>Member Garuda Frequent Flyer</i> Berdasarkan Pendidikan Terakhir dan Asal Kota .....	77
4.1.2.4 Pengalaman <i>Member Garuda Frequent Flyer</i> Berdasarkan Frekuensi penerbangan dan Tingkatan <i>Member</i> .....	78
4.1.2.5 Pengalaman <i>Member Garuda Frequent Flyer</i> Berdasarkan Metode Pemesanan Tiket	

dan Tipe <i>Class</i> yang digunakan .....	80
4.2 Gambaran <i>Frequent Flyer Relationship</i> Program	
di Garuda Indonesia <i>Airlines</i> .....	82
4.2.1 Gambaran Sub Variabel <i>Benefit</i> .....	82
4.2.2 Gambaran Sub Variabel <i>Interest</i> .....	83
4.2.3 Gambaran Sub Variabel <i>Greeted Personally</i> .....	84
4.2.4 Gambaran Sub Variabel <i>Prestige</i> .....	86
4.2.5 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Member Terhadap Pelaksanaan <i>Frequent Flyer Relationship Program</i> Pada Garuda Indonesia <i>Airlines</i> .....	87
4.3 Gambaran Loyalitas Pelanggan Pada	
Garuda Indonesia <i>Airlines</i> .....	90
4.3.1 Melakukan Pembelian Ulang Secara Teratur .....	91
4.3.2 Pembelian Antar Lini Produk dan Jasa .....	92
4.3.3 Mereferensikan Kepada Orang Lain .....	94
4.3.4 Kekebalan Terhadap Tawaran Pesaing .....	95
4.3.5 Rekapitulasi Tanggapan <i>Member</i> Terhadap Loyalitas Garuda Indonesia <i>Airlines</i> .....	96
4.3.6 Tahapan Loyalitas <i>Member</i> Garuda Indonesia .....	99
4.4 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan .....	102
4.4.1 Pengaruh <i>Frequent Flyer Relationship Program</i> Terhadap Loyalitas <i>Member</i> Garuda Indonesia .....	102
1. Uji Keseluruhan (Uji F) / Simultan .....	104

2. Uji Parsial .....	105
4.4.2 Perhitungan Besar Pengaruh <i>Frequent Flyer</i> Relationship Program Terhadap Loyalitas .....	106
4.5 Implikasi Hasil Temuan .....	108
4.5.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritik .....	109
4.5.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik .....	110
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>112</b>
5.1 Kesimpulan .....	113
5.2 Saran .....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	