

## DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN JUDUL .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
LEMBAR PLAGIASI.....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.5. Batasan Penelitian.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	9
2.2 Landasan Teori .....	9
2.2.1 Emosi Negatif.....	9
2.2.2 Nilai Balas Dendam .....	12
2.2.3 Negatif <i>Word Of Mouth</i> .....	13
2.3 Penelitian Terdahulu .....	14
2.3.1 Penelitian dari Chih Wen-Hai, Chien-Yun Yuan, Ming-Te Liu, Jiann-Fa Fang (2019).....	14

2.3.2	Penelitian dari L. Jean Harrison-Walker (2019) .....	16
2.3.3	Penelitian dari Gianfranco Walsh, Alexander Desennis, Stefan Ivens & Mario Schaarschmidt (2020) .....	17
2.4	Model Penelitian .....	18
2.5	Pengembangan Hipotesis .....	19
<b>BAB 3</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.2	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	23
3.2.1	Populasi .....	23
3.2.2	Sampel .....	23
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	24
3.4	Data Penelitian .....	25
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.6	Variabel Penelitian .....	26
3.7	Definisi Operasional Variabel .....	27
3.8	Teknik Analisis Data .....	30
<b>BAB 4</b>	<b>.....</b>	<b>34</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>.....</b>	<b>34</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	34
4.1.1	Profil Objek Penelitian .....	34
4.1.2	Produk Traveloka .....	35
4.1.3	Deskripsi Subjek Penelitian .....	38
4.2	Karakteristik Responden .....	38
4.2.1	Karakteristik Berdasarkan Usia .....	39
4.2.2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
4.2.3	Karakteristik berdasarkan Status .....	40
4.3	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	41
4.3.1	Analisis Deskriptif Variabel Kemarahan (X1) .....	42
4.3.2	Analisis Deskriptif Variabel Penyesalan (X2) .....	43
4.3.3	Analisis Deskriptif Variabel Niat Balas Dendam (Z) .....	44
4.3.4	Analisis Deskriptif Variabel Negatif <i>Word Of Mouth</i> (NWOM) (Y) ...	45
4.4	Hasil Pengujian Analisis Model .....	46
4.4.1	Pengujian Outer Model .....	47
4.4.1.1	Pengujian Validitas Konvergen .....	47
4.4.1.2	Pengujian Validitas Diskriminan .....	49

4.4.1.3 Pengujian Reliabilitas Komposit.....	50
4.4.2 Analisis Inner Model .....	51
4.4.2.1 Pengujian Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	51
4.4.2.2 Pengujian Prediktif Relevan ( $Q^2$ ) .....	52
4.4.2.3 Pengujian Model Fit .....	53
4.4.3 Uji Hipotesis.....	54
4.5 Pembahasan Hipotesis .....	58
4.5.1 Pengaruh Kemarahan ( $X_1$ ) Terhadap Niat Balas Dendam ( $Z$ ).....	58
4.5.2 Pengaruh Penyesalan ( $X_2$ ) Terhadap Niat Balas Dendam ( $Z$ ) .....	60
4.5.3 Pengaruh Kemarahan ( $X_1$ ) Terhadap Negatif <i>WOM</i> ( $Y$ ).....	61
4.5.4 Pengaruh Penyesalan ( $X_2$ ) terhadap Negatif <i>WOM</i> ( $Y$ ) .....	62
4.5.5 Pengaruh Niat Balas Dendam ( $Z$ ) Terhadap Negatif <i>WOM</i> ( $Y$ ).....	62
4.5.6 Mediasi Niat Balas Dendam ( $Z$ ) antara Kemarahan ( $X_1$ ) dan Negatif <i>WOM</i> ( $Y$ ).....	63
4.5.7 Mediasi Niat Balas Dendam ( $Z$ ) antara Penyesalan ( $X_2$ ) dan Negatif <i>WOM</i> ( $Y$ ).....	64
BAB 5 .....	66
KESIMPULAN DAN SARAN .....	66
5.1 Kesimpulan .....	66
5.2 Saran .....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	74