

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Visi dan Misi PT. Globak Tiket Network atau Tiket.com	3
1.1.2 Layanan yang diberikan Tiket.com.....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Kegunaan Penelitian.....	11
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	14
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	14
2.1.1 Manajemen Pemasaran	14
2.1.2 <i>E-Commerce</i>	15
2.1.3 Konsep Minat Membeli Secara Online.....	17
2.1.4 Kualitas Layanan	18
2.1.5 <i>Website</i>	19
2.1.6 <i>Website Quality</i>	20
2.1.7 Metode <i>Webqual</i>	21
2.1.8 Metode Kesenjangan Kualitas Pelayanan	23
2.1.9 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	25
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	38
2.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	40

BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Operasional Variabel.....	41
3.3 Skala Pengukuran.....	43
3.4 Tahapan Penelitian.....	44
3.5 Populasi dan Sampel	44
3.5.1 Populasi Penelitian.....	44
3.5.2 Sampel Penelitian.....	45
3.5.3 Teknik Sampling.....	45
3.6 Pengumpulan Data	46
3.6.1 Data Primer dan Data Sekunder.....	46
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	47
3.7.1 Uji Validitas	47
3.7.2 Uji Reliabilitas	49
3.8 Teknik Analisis Data.....	50
3.8.1 Analisis Deskriptif	50
3.8.2 Analisis Kesenjangan (<i>gap</i>)	52
3.8.3 IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Karakteristik Responden.....	55
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan yang digunakan.....	58
4.2 Hasil Penelitian.....	59
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	59
4.2.2 Pembobotan Skala.....	71
4.2.3 Analisis Kesenjangan (<i>GAP</i>).....	72
4.2.4 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	76
4.3 Hasil Pembahasan.....	82

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran.....	86
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	86
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penawaran Jasa yang diberikan Tiket.com	3
Tabel 1.2 Jumlah pengguna internet di Indonesia.....	5
Tabel 1.3 <i>How engaged are visitors to Tiket.com?</i>	9
Tabel 2.1 Instrumen Webqual 4.0	22
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Variabel Operasional.....	41
Tabel 3.2 Skala Penelitian.....	42
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas <i>Usability</i>	47
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas <i>Information Quality</i>	47
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas <i>Service Interaction</i>	48
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 3.7 Kriteria Interpretasi Skor.....	50
Tabel 4.1 Tanggapan Responden mengenai <i>Usability</i>	58
Tabel 4.2 Tanggapan Responden mengenai <i>Information Quality</i>	60
Tabel 4.3 Tanggapan Responden mengenai <i>Service Interaction</i>	63
Tabel 4.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden <i>Performance</i> dan <i>Importance</i> ...	64
Tabel 4.5 Nilai rata-rata Pembobotan Indikator.....	66
Tabel 4.6 Nilai Kesenjangan Dimensi <i>Usability</i>	68
Tabel 4.7 Nilai Kesenjangan Dimensi <i>Information Quality</i>	69
Tabel 4.8 Nilai Kesenjangan Dimensi <i>Service Interaction</i>	70
Tabel 4.9 Nilai Kesenjangan Semua Dimensi pada WEBQUAL	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Website Tiket.com	2
Gambar 1.2 Logo Situs Tiket.com	2
Gambar 1.3 How Popular is Tiket.com.....	7
Gambar 1.4 Perbandingan Situs Tiket.com dengan Situs Sejenis Lainnya	8
Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa	23
Gambar 2.2 Diagram Kartesius IPA	26
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	43
Gambar 3.2 Klasifikasi Kategori Penilaian Persentase Dalam Garis Kontinum.....	51
Gambar 3.3 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Matrix</i>	52
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	54
Gambar 4.2 Usia Responden.....	55
Gambar 4.3 Pekerjaan Responden.....	54
Gambar 4.4 Layanan yang digunakan Responden pada <i>website</i> Tiket.com.....	57
Gambar 4.5 Grafik Matrix IPA.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Data Kuesioner

Lampiran 3 Validitas *Performance & Importance (Usability)*

Lampiran 4 Validitas *Performance & Importance (Information Quality)*

Lampiran 5 Validitas *Performance & Importance (Service Interaction)*

Lampiran 6 Reliabilitas *Performance & Importance (Usability)*

Lampiran 7 Reliabilitas *Performance & Importance (Information Quality)*

Lampiran 8 Reliabilitas *Performance & Importance (Service Interaction)*