

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	2
1.1.3 Produk dan jasa Traveloka.....	2
1.1.4 Segmentasi Traveloka.....	3
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Rumusan Masalah	22
1.4 Tujuan Penelitian.....	23
1.5 Kegunaan Penelitian.....	23
1.5.1 Aspek Teoritis.....	23
1.5.2 Aspek Praktis	23
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	24
1.7 Sistematika Penelitian	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	25
2.1 Rangkuman Teori	25
2.1.1 Website	25
2.1.2 Website Quality	25
2.1.3 Customer Satisfaction	26
2.1.4 Loyalty	27

2.1.5 Purchase Intention.....	28
2.2 studi pendahuluan.....	29
2.3 Kerangka Pemikiran	37
2.3.1 korelasi Antar Variabel.....	37
2.4 Hipotesis Penelitian	40
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Jenis Penelitian	42
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	42
3.2.1 Operasional Variabel	42
3.2.2 Skala Pengukuran	50
3.3 Tahapan Penelitian	51
3.4 Populasi dan Sampel	51
3.4.1 Populasi.....	51
3.4.2 Sampel	52
3.5 Teknik Pengumpulan Data	53
3.5.1 Data Primer	53
3.5.2 Data Sekunder.....	53
3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	54
3.6.1 Uji Validitas.....	54
3.6.2 Uji Reliabilitas	56
3.7 Teknik Analisis Data	57
3.7.1 Analisis Deskriptif	57
3.7.2 Partial Least Square (PLS).....	58
3.7.3 Model Pengukuran (Outer Model).....	59
3.7.4 Pengukuran Struktural (Inner Model).....	60
3.9 Pengujian Hipotesis.....	61
3.9.1 Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Pengumpulan Data	63
4.2 Karakteristik Responden	63
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	65

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pemasukkan.....	66
4.3 Hasil Penelitian.....	67
4.3.1 Analisis Deskriptif	67
4.3.2 Structural Equation Modeling (SEM).....	88
4.4 Hasil Pengukuran Model (Outer Model).....	89
4.5 Pengukuran Struktural (Inner Model)	95
4.5.1 Evaluasi Pengukuran Structural.....	96
4.5.2 Predictive Relevance.....	97
4.5.3 Uji Hipotesis	97
4.5.4 Model Persamaan.....	101
4.6 Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	114
5.1 Kesimpulan.....	114
5.2 Saran.....	114
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	115
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	117
DAFTAR PUSTAKA.....	118
LAMPIRAN.....	126