

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Ezytravel	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Pertanyaan Penelitian	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
1.6.1 Aspek Teoritis	12
1.6.2 Aspek Praktis	12
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	12
1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian	12
1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian	12
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	14
2.1.1 E-commerce	14
2.1.2 Manajemen Pemasaran	16
2.1.3 Experiential Markeing	17
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	20

2.1.5 Penelitian Terdahulu	21
2.2 Kerangka Pemikiran	28
2.3 Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Karakteristik Penelitian	29
3.2 Alat Pengumpulan Data	31
3.3 Tahapan Penelitian	43
3.4 Populasi dan Sampel	43
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	45
3.6 Validitas dan Reliabilitas	45
3.6.1 Uji Validitas.....	45
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	45
3.7 <i>Method of Succesive Interval (MSI)</i>	50
3.8 Teknik Analisis Data	51
3.8.1 Analisis Deskriptif	51
3.8.2 Analisis Regresi Berganda	53
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	53
3.8.4 Koefisien Determinasi.....	53
3.9 Pengujian Hipotesis.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Karakteristik Responden	59
4.1.1 Karakteristik Responden Yang Pernah Bertransaksi	59
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	61
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	62
4.1.5 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan	63
4.2 Hasil Penelitian	64
4.2.1 Analisis Deskriptif	64

4.3	Analisis Data	82
4.3.1	MSI.....	82
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	83
4.3.3	Analisis Regresi Linier Berganda	89
4.3.4	Uji Koefisien Determinasi	91
4.3.5	Uji T	92
4.3.6	Uji F	93
4.4	Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		99
5.1	Kesimpulan.....	99
5.2	Saran.....	100
5.2.1	Saran Untuk Perusahaan	100
5.2.1	Saran Untuk Perusahaan	102

DAFTAR PUSTAKA