

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN II .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	16
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	16
1.2 Latar Belakang .....	18
1.3. Rumusan Masalah .....	27
1.4. Pertanyaan Penelitian .....	27
1.5. Tujuan Penelitian .....	28
1.6. Manfaat Penelitian.....	29
1.7. Ruang Lingkup Penelitian .....	29
1.8. Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	29
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	31
2.1. Kajian Teori.....	31
2.1.1 Website Quality .....	31
2.1.2 Website Service Quality .....	31
2.1.3 Customer Loyalty .....	32
2.1.4 Website Functionality.....	34
2.1.5 Customer Experience.....	35
2.1.6 <i>Reputation</i> .....	36
2.1.7 <i>Perceived Service Quality</i> .....	37

2.1.8	<i>Customer Satisfaction</i> .....	37
2.1.9	<i>Return Intention</i> .....	37
2.2	Penelitian Terdahulu .....	39
2.3	Kerangka Pemikiran .....	44
2.4.	Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....		47
3.1.	Karakteristik Penelitian .....	47
3.2	Alat Pengumpulan Data .....	48
3.2.1	Variabel Penelitian .....	48
3.2.2	Variabel Operasional .....	49
3.2.3	Skala Pengukuran .....	56
3.3	Tahapan Penelitian .....	56
3.4	Populasi dan Sampel.....	57
3.4.1	Populasi.....	58
3.4.2	Sampel .....	58
3.5.	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	60
3.5.1	Jenis Data .....	60
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.6	Validitas dan Reabilitas .....	61
3.6.1	3.6.1. Uji Validitas.....	61
3.6.2	3.6.2. Uji Reabilitas .....	63
3.7.	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	64
3.7.1	Analisis Multivariat .....	64
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....		68
4.1	Karakteristik Responden.....	68
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	69
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	70
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	71
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	72

4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	73
4.2	Hasil Penelitian .....	74
4.2.1	Pengujian Model Pengukuran (Outer Model) .....	74
4.2.2	Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	81
4.2.3	Pengujian Hipotesis .....	85
4.2.4	Pembahasan Hasil Penelitian .....	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		92
5.1	Kesimpulan .....	92
5.2	Saran .....	93
5.2.1	Saran Untuk Perusahaan Traveloka.....	93
5.2.2	Saran Bagi Akademis .....	94
DAFTAR PUSTAKA .....		95
LAMPIRAN I KUESIONER PENELITIAN .....		103
LAMPIRAN II HASIL PENGISIAN KUESIONER .....		109
LAMPIRAN III HASIL SMARTPLS .....		127