

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Sejarah PT.Global Tiket Network atau Tiket.com	1
1.1.2 Visi Dan Misi tiket.com	2
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	14
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.5 Kegunaan Penelitian	15
1.6 Sistematika Penulisan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	17
2.1.1 Pemasaran.....	17
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	17
2.1.3 Bauran Pemasaran	18
2.1.4 <i>E-Service Quality</i>	20
2.1.5 Merek (<i>Brand</i>).....	21
2.1.6 Citra Merek (<i>Brand Image</i>).....	21
2.1.8 Minat Beli (<i>Purchase Intention</i>).....	23
2.2 Teori Hubungan Antar Variabel	24
2.2.1 Hubungan antara <i>E-Service Quality</i> terhadap Minat Beli	24
2.2.2 Hubungan antara <i>Brand Image</i> terhadap Minat Beli.....	25
2.3 Penelitian Terdahulu.....	25
2.4 Kerangka Pemikiran	35
2.5 Hipotesis Penelitian	37
2.6 Ruang Lingkup Penelitian	37

BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	38
3.2.1 Variabel Operasional.....	38
3.2.2 Skala Pengukuran.....	41
3.3 Tahapan Penelitian	42
3.4 Populasi dan Sampel.....	43
3.4.1 Populasi	43
3.4.2 Sampel.....	44
3.5 Teknik Sampling.....	45
3.6 Teknik Pengumpulan Data	45
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
3.7.1 Uji Validitas	46
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	49
3.8 Teknik Analisis Data	50
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	50
3.9 <i>Method of Succesive Interval (MSI)</i>	52
3.10 Uji Asumsi Klasik	53
3.10.1 Uji Normalitas Data.....	53
3.10.2 Uji Multikolinearitas	53
3.10.3 Uji Heterokedastisitas.....	53
3.11 Analisis Regresi Regresi Berganda	54
3.12 Uji Hipotesis	54
3.12.1 Uji T (Uji Parsial).....	55
3.12.2 Uji F (Uji Anova)	55
3.13 Uji Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Pengumpulan Data.....	57
4.2 Karakteristik Responden.....	57
4.3 Hasil Penelitian.....	61
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	61
4.3.2 Uji Validitas	76
4.3.3 Uji Reliabilitas	79
4.4 Transformasi Data	79
4.5 Uji Asumsi Klasik	80
4.5.1 Uji Normalitas	80
4.5.2 Uji Multikolinearitas	82
4.5.3 Uji Heterokedastisitas	83

4.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	84
4.7 Uji Hipotesis.....	85
4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	88
4.9 Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran.....	93
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	93
5.2.1 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	100