

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Logo Tiket.com	2
Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Internet Indonesia 2018.....	3
Gambar 1.3 Grafik Rata-Rata Pageviews E-Commerce Online Travel.....	6
Gambar 1.4 Traffic Pengunjung Mobile Web Tiket.com	7
Gambar 1.5 Keluhan Pelanggan Tiket.com	8
Gambar 1.6 Social Traffic Pengunjung Mobile Web Tiket.com	10
Gambar 1.7 Most Active Social Platform Indonesia, 2020	11
Gambar 1.8 Akun Instagram Tiket.com.....	12
Gambar 1.9 Hashtag di Instagram Tiket.com	13
Gambar 1.10 Giveaway di Instagram Tiket.com	13
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 3.1 Tahap Penelitian.....	52
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	71
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	72
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	73
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Terbesar Pelanggan Membeli Tiket di Tiket.com	74
Gambar 4.6 Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Engagement</i> (X_1).....	80
Gambar 4.7 Tanggapan Responden Mengenai <i>E-Service Quality</i> (X_2).....	86
Gambar 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan (Z).....	90
Gambar 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Niat Beli Ulang (Y)	93
Gambar 4.10 Grafik Histogram (Sub-Struktur 1)	94
Gambar 4.11 Grafik Histogram (Sub-Struktur 2)	94
Gambar 4.12 Grafik Normal Probability Plot (Sub Struktur 1).....	95
Gambar 4.13 Grafik Normal Probability Plot (Sub-Struktur 2).....	95
Gambar 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Sub-Struktur 1)	99
Gambar 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Sub-Struktur 2).....	99
Gambar 4.16 Model Diagram Jalur.....	101

Gambar 4.17 Model Diagram Jalur.....	102
Gambar 4.18 Model Sub-Struktur 1: Pengaruh X Terhadap Z.....	105
Gambar 4.19 Hubungan Kausal Sub-Struktur 1	111
Gambar 4.20 Model Sub-Struktur 2: Pengaruh X Dan X_1 Terhadap Y Melalui Z.....	112
Gambar 4.21 Hubungan Kausal Sub-Struktur 2	119
Gambar 4.22 Hubungan Kausal Sub-Struktur 1 dan Sub-Sutruktur 2.....	120