

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
Lembar Pernyataan Orisinalitas	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Lampiran.....	xii
Daftar Istilah	xiii
Daftar Singkatan	xiv
Bab I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	6
I.3 Tujuan Tugas Akhir	6
I.4 Batasan Tugas Akhir	6
I.5 Manfaat Tugas Akhir	7
I.6 Sistematika Tugas Akhir	7
Bab II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
II.1 <i>Online Travel Agent (OTA)</i>	9
II.2 <i>Electronic Service Quality (E-Service Quality)</i>	9
II.2.1 <i>Dimensi E-Service Quality</i>	10
II.3 <i>Analytical Hierarchy Process</i>	12
II.4 <i>Importance Performance Competitor Analysis (IPCA)</i>	13
II.5 Tugas Akhir Terdahulu	16
II.6 Perbandingan Metode.....	17
Bab III SISTEMATIKA PENYELESAIAN MASALAH.....	19
III.1 Model Konseptual	19
III.2 Sistematika Penyelesaian Masalah.....	21
III.2.1 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	23
Bab IV PERANCANGAN SISTEM TERINTEGRASI	26
IV.1 Deskripsi Profil Kliktrip.....	26
IV.2 Identifikasi Alternatif Perusahaan Pesaing AHP	26
IV.2.1 Mister Aladin	26

IV.2.2	Explorer.id	27
IV.2.3	Vizitrip	27
IV.3	Perancangan Struktur AHP	27
IV.4	Identifikasi Atribut Kebutuhan.....	28
IV.5	Perancangan Kuesioner	30
IV.6	Kuesioner AHP	30
IV.7	Kuesioner IPCA	31
IV.8	Pengolahan Data AHP.....	31
IV.8.1	Matriks Perbandingan Atribut <i>E-Service Quality</i>	32
IV.8.2	Matriks Perbandingan Perusahaan Pesaing	32
IV.8.3	Uji Reliabilitas	35
IV.8.4	Penentuan Perusahaan Pesaing	37
IV.9	Pengolahan Data IPCA.....	37
IV.9.1	Uji Validitas	38
IV.9.2	Uji Reliabilitas	39
IV.9.3	Uji Mann Whitney	40
IV.9.4	Perhitungan IPA Kliktrip	41
IV.9.5	Perhitungan IPA Explorer.id.....	42
IV.9.6	Perhitungan IPCA	44
IV.10	Analisis Hasil Pengolahan Data.....	45
IV.10.1	Analisis Perusahaan Pesaing Terpilih	45
IV.10.2	<i>Importance Performance Competitor Analysis (IPCA)</i>	46
IV.11	Perancangan Sistem Terintegrasi.....	63
Bab V	ANALISIS DAN EVALUASI HASIL PERANCANGAN	68
V.1	Analisis dan Validasi Hasil Rancangan	68
V.2	Analisis Batasan	73
V.3	Analisis Sensitivitas	73
Bab VI	KESIMPULAN DAN SARAN	80
VI.1	Kesimpulan.....	80
VI.2	Saran.....	81
VI.2.1	Saran untuk Kliktrip.....	81
VI.2.2	Saran untuk Tugas Akhir Selanjutnya	81
	Daftar Pustaka.....	82