

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Tiket.com	2
Gambar 1. 2 Sepuluh Negara Pengguna E-commerce Tertinggi Di Dunia	4
Gambar 1. 3 Pendapatan E-commerce di Indonesia Berdasarkan Kategori	5
Gambar 1. 4 Perbandingan Rating Aplikasi Online Travel Agent.....	7
Gambar 1. 5 Tingkat Kepuasan Konsumen Tiket.com	8
Gambar 1.6 Ulasan Mengenai Kualitas Pelayanan Pada Tiket.com	10
Gambar 1. 7 Ulasan Mengenai Harga Pada Situs Tiket.com.....	12
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	45
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	53
Gambar 3. 2 Kriteria Intrepretasi Nilai Kategori Penilaian Pada Garis Kontinum	60
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	67
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	68
Gambar 4. 4 Posisi Persentase E-Service Quality Terhadap Garis Kontinum.....	71
Gambar 4. 5 Posisi Persentase Harga Terhadap Garis Kontinum.....	73
Gambar 4. 6 Posisi Persentase Kepuasan Pelanggan Terhadap Garis Kontinum	75
Gambar 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot)	76