

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.2 Visi Traveloka.....	2
1.1.3 Misi Traveloka.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	2
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Kegunaan Penelitian.....	10
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	10
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Rangkuman Teori.....	12
2.1.1 Pemasaran.....	12

2.1.2	<i>Online Travel Agent</i>	12
2.1.3	<i>E-Service Quality</i>	13
2.1.4	Dimensi <i>E-Service Quality</i>	13
2.1.5	<i>E-Loyalty</i>	13
2.1.6	Dimensi <i>E-Loyalty</i>	14
2.1.7	Hubungan <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Loyalty</i>	15
2.2	Penelitian Terdahulu.....	16
2.3	Kerangka Pemikiran	27
2.4	Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		29
3.1	Jenis Penelitian	29
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	29
3.2.1	Variabel Operasional	29
3.2.2	Skala Pengukuran	33
3.3	Tahapan Penelitian	34
3.4	Populasi dan Sampel.....	35
3.4.1	Populasi.....	35
3.4.2	Sampel	35
3.5	Teknik Pengumpulan Data	37
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
3.6.1	Uji Validitas.....	37
3.6.2	Uji Reliabilitas	39
3.7	Teknik Analisis Data	40
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	40
3.7.2	<i>Method of Successive Interval</i>	41
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		45
4.1	Pengumpulan Data.....	45
4.2	Karakteristik Responden	45

4.2.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.2.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	46
4.2.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	47
4.3	Hasil Penelitian.....	47
4.4	Analisis Deskriptif.....	48
4.4.1	Variabel E-Service Quality (X)	48
4.4.2	Variabel E-Loyalty (Y).....	55
4.5	Uji Asumsi Klasik	63
4.5.1	Uji Normalitas.....	63
4.6	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	65
4.7	Uji Hipotesis	65
4.7.1	Uji t (Parsial).....	65
4.8	Koefisien Determinasi	66
4.9	Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
4.9.1	Variabel E-Service Quality	67
4.9.2	Variabel E-Loyalty	67
4.9.3	Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		69
5.1	Kesimpulan.....	69
5.2	Saran	69
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	69
5.2.2	Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	70
DAFTAR PUSTAKA		71
LAMPIRAN.....		74