

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABLE	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Bagan Proses Bisnis Agoda	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Rumusan Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Manfaat Penelitian	16
1.5.1 Manfaat Teoritis	17
1.5.2 Manfaat Praktis	17
1.6 Sistematika Penulisan	17

BAB I PENDAHULUAN	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
BAB III METODE PENELITIAN	17
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	18
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	18
BAB II	19
TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Teori terkait	19
2.1.1 Pemasaran	19
2.1.2 Pemasaran Jasa	20
2.1.3 Customer Behavior	20
2.1.4 Kualitas Layanan	21
2.1.5 E-service Quality	21
2.1.6 Customer Satisfaction	22
2.1.7 Customer Loyalty	23
2.1.8 Penelitian Terdahulu	23
2.2 Kerangka Pemikiran	34
2.3 Hipotesis Penelitian	35
BAB III	37
METODE PENELITIAN	37

3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Operasionalisasi Variabel	38
3.2.1 Variabel Operasional	38
3.2.2 Skala Pengukuran	40
3.3 Tahapan Penelitian	41
3.4 Populasi dan Sampel	43
3.4.1 Populasi	43
3.4.2 Sampel	43
3.5 Pengumpulan data dan sumber data	45
3.5.1 Data premier	45
3.5.2 Data sekunder	46
3.6 Uji validasi dan reabilitas	46
3.6.1 Uji Validasi	46
3.6.2 Uji Reliabilitas	48
3.7 Teknik Analisis Data	49
3.7.1 Analisis Deskriptif	50
3.7.2 Structural Equation Modeling (SEM) dan Partial least square (PLS)	51
3.7.3 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	53
3.7.4 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	54
3.7.5 Uji Hipotesis	56

BAB IV	58
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Karakteristik Responden	58
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	59
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan perbulan	61
4.2 Hasil Penelitian	62
4.2.1 Analisis Deskriptif	62
4.2.2 Deskripsi Variabel E-Service Quality	63
4.2.3 Deskripsi Variabel Customer satisfaction	67
4.2.4 Deskripsi Variabel Customer Loyalty	68
4.3 Analisis PLS-SEM	69
4.3.1 Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)	71
4.3.2 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	77
4.3.3 Uji Hipotesis	79
4.4 Pembahasan hasil penelitian	83
BAB V	85
KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Kesimpulan	85

5.2	Saran	86
5.2.1	Saran untuk Perusahaan	86
5.2.2	Saran untuk Penelitian selanjutnya	87
DAFTAR PUSTAKA		88