

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan.....	1
1.1.3 Visi dan Misi Traveloka.....	2
1.1.3.1 Visi Traveloka.....	2
1.1.3.2 Misi Traveloka	2
1.1.4 Produk Perusahaan.....	3
1.2 Latar Belakang.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	19
1.4 Tujuan Penelitian	19
1.5 Kegunaan Penelitian	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Landasan Teori.....	22
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.2 Keputusan Pembelian.....	23
2.2 Hubungan Antara Variabel	24
2.2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian ...	24
2.3 Penelitian Terdahulu	24

2.4 Kerangka Pemikiran.....	35
2.5 Hipotesis Penelitian	36
2.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	38
3.2.1 Variabel Operasional.....	38
3.3 Skala Pengukuran.....	44
3.4 Tahap Penelitian.....	47
3.5 Populasi dan Sampel	48
3.5.1 Populasi.....	48
3.5.2 Sampel.....	48
3.6 Teknik Pengambilan Sampel	50
3.6.1 Data Primer	50
3.6.2 Data Sekunder	51
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	52
3.7.1 Uji Validitas	52
3.7.2 Uji Reliabilitas	55
3.8 Teknik Analisis Data.....	57
3.8.1 Teknik Deskriptif	57
3.8.2 Structural Equation Model (SEM) – Partial Least Squares (PLS). ..	59
3.8.3 Measurement Model (<i>Outer Model</i>)	61
3.8.4 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	62
3.8.5 Uji Hipotesis	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Karakteristik Responden.....	65
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan.....	66
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas.....	67
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	67
4.2 Analisis Deskriptif	68
4.3 <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	93

4.3.1 Hasil Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>).....	93
4.3.1.1 <i>Convergent Validity</i>	93
4.3.1.2 <i>Discriminant Validity</i>	94
4.3.1.3 <i>Reliability test</i>	97
4.3.2 Hasil Pengukuran Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	98
4.3.2.1 Uji <i>R-Square</i>	99
4.3.2.2 Uji <i>Q-Square</i>	100
4.4 Hasil Uji Hipotesis.....	100
4.4.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	101
4.5 Pembahasan.....	102
4.5.1 Pembahasan Karakteristik Responden	102
4.5.2 Pembahasan Analisis Deskriptif	102
4.5.3 Pembahasan Uji Outer Model	103
4.5.4 Pembahasan Uji Inner Model.....	104
4.5.5 Pembahasan Uji Hipotesis	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	106
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Saran	106
2.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	107
2.2.2 Saran Bagi Akademis.....	107
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN.....	111