

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.5 Outline Penelitian.....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	
PENELITIAN.....	11
2.1 Telaah Pustaka.....	11
2.1.1 <i>Online Travel Agent</i>	11
2.1.2 <i>Consumer Behavior</i>	12
2.1.3 <i>Kualitas Produk (Product Quality)</i>	13
2.1.4 <i>Kualitas Layanan (Service Quality)</i>	14
2.1.5 <i>Price (Harga)</i>	15
2.1.6 <i>Kepuasan Pengguna</i>	16
2.1.7 <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	17
2.1.8 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	17
2.1.9 <i>Proses Keputusan Pembelian Konsumen</i>	18

2.2	Hubungan Antar Variabel.....	20
2.2.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengguna ...	20
2.2.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna .	20
2.2.3	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pengguna.....	20
2.2.4	Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Keputusan Pembelian	21
2.3	Penelitian Terdahulu.....	21
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN		25
3.1	Jenis dan Sumber Data	25
3.2	Populasi dan Sampel	25
3.2.1	Populasi	25
3.2.2	Sampel	25
3.3	Metode Pengumpulan Data	26
3.3.1	Kuesioner.....	26
3.3.2	Skala Pengukuran	27
3.4	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	28
3.4.1	Analisis Deskriptif	28
3.4.2	Analisis Data	28
3.4.3	Uji Hipotesa Penelitian.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Pengumpulan Data	33
4.2	Analisis Deskriptif	33
4.2.1	Analisa Demografi	34
4.2.2	Informasi Perilaku Responden.....	37
4.3	Analisis Data	38
4.3.1	<i>Outer Loading Factor</i>	39
4.3.2	<i>Uji Variance Extracted (AVE)</i>	40
4.3.3	Uji Validitas	41
4.3.4	Uji Reabilitas.....	41

4.3.5	Uji Korelasi Diskriminan.....	42
4.4	Pengujian Structural Model	43
4.4.1	Analisis Pengaruh Langsung	44
4.4.2	Analisis Pengaruh Tidak Langsung.....	47
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN		49
5.1	Kesimpulan	49
5.2	Keterbatasan, Implikasi, dan Saran Penelitian	50
5.2.1	Keterbatasan Penelitian.....	50
5.2.2	Implikasi Manajerial.....	50
5.2.3	Saran Penelitian Mendatang	52
DAFTAR PUSTAKA		54
LAMPIRAN.....		57

