

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN KEASLIAN KARYA TULIS</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUHAN PUSTAKA</b> .....	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Keterkaitan Antar variabel .....	32
C. Penelitian Terdahulu .....	35

D. Kerangka Pemikiran.....	36
E. Hipotesis.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Rancangan Penelitian.....	38
B. Populasi.....	38
C. Sampel Dan Teknik Sampling .....	39
D. Jenis Data .....	40
E. Prosedur Pengambilan Data .....	40
F. Klasifikasi Variabel Penelitian .....	41
G. Definisi Operasional Variabel.....	41
H. Skala Pengukuran Variabel.....	46
I. Uji Instrumen Penelitian.....	47
J. Metode Analisa Data.....	51
K. Uji Hipotesis .....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>59</b>
A. Analisis Deskriptif.....	59
B. Analisis Kuantitatif.....	67
C. Pembahasan .....	71
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>74</b>
A. Kesimpulan .....	74
B. Saran .....	74

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>80</b>

## DAFTAR TABEL

<b>TABEL 1.1</b> Data Penumpang Domestik Tahun 2017 .....	3
<b>TABEL 2.1</b> Tabel Penelitian Terdahulu .....	35
<b>TABEL 3.1</b> Skala Pengukuran Variabel.....	46
<b>TABEL 3.2</b> Skala Pengukuran Interval .....	47
<b>TABEL 3.3</b> Hasil Uji Validitas .....	49
<b>TABEL 3.4</b> Hasil Uji Reabilitas.....	50
<b>TABEL 4.1</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
<b>TABEL 4.2</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	60
<b>TABEL 4.3</b> Persepsi Responden Berdasarkan Penghasilan .....	61
<b>TABEL 4.4</b> Persepsi Responden Berdasarkan Usia.....	62
<b>TABEL 4.5</b> Persepsi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian <i>Online</i> .....	63
<b>TABEL 4.6</b> Persepsi Responden Variabel E-Service Quality .....	64
<b>TABEL 4.7</b> Persepsi Responden Variabel Tarif .....	65
<b>TABEL 4.8</b> Persepsi Responden Variabel Promosi .....	66
<b>TABEL 4.9</b> Persepsi Responden Variabel Keputusan Pembelian .....	67
<b>TABEL 4.10</b> Hasil Analisis Regresi Berganda .....	68

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>GAMBAR 2.1</b> Tahap-tahap Keputusan Pembelian.....	16
<b>GAMBAR 2.2</b> Kerangka Pemikiran.....	36

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>LAMPIRAN 1</b> Kuesioner Penelitian .....	81
<b>LAMPIRAN 2</b> Data 30 Responden.....	90
<b>LAMPIRAN 3</b> Uji Validitas .....	92
<b>LAMPIRAN 4</b> Data 115 Responden.....	98
<b>LAMPIRAN 5</b> Karakteristik Responden .....	100
<b>LAMPIRAN 6</b> Hasil Analisis Deskriptif .....	103
<b>LAMPIRAN 7</b> Hasil Uji Hipotesis .....	107