

## DAFTAR ISI

|                                       |             |
|---------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>            | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>        | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>        | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>      | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN MOTTO .....</b>            | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>            | <b>vi</b>   |
| <b>ABTRAKSI.....</b>                  | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>             | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>             | <b>xi</b>   |
| <b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>       | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....               | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....              | 7           |
| C. Tujuan Penelitian .....            | 8           |
| D. Manfaat Penelitian .....           | 9           |
| <b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA .....</b> | <b>10</b>   |
| A. Landasan Teori.....                | 10          |
| 1. Perilaku Konsumen .....            | 10          |
| 2. Keputusan Pembelian.....           | 11          |
| 3. Promosi .....                      | 20          |
| 4. Kepercayaan.....                   | 21          |
| 5. <i>E-Service Quality</i> .....     | 25          |
| 6. Persepsi Risiko.....               | 28          |
| B. Pengaruh Variabel Penelitian.....  | 31          |
| C. Penelitian Terdahulu .....         | 35          |
| D. Kerangka Pemikiran.....            | 37          |

|  |           |
|--|-----------|
| E. Hipotesis Penelitian.....                         | 38        |
| <b>BAB III: METODE PENELITIAN.....</b>               | <b>39</b> |
| A. Rancangan Penelitian .....                        | 39        |
| B. Populasi dan Sampel Penelitian .....              | 39        |
| 1. Populasi .....                                    | 39        |
| 2. Sampel .....                                      | 39        |
| 3. Teknik Pengambilan Sampel .....                   | 40        |
| 4. Besaran Sampel .....                              | 40        |
| C. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....       | 41        |
| D. Klasifikasi Variabel Penelitian.....              | 41        |
| E. Definisi Operasional Variabel.....                | 42        |
| F. Pengukuran Variabel.....                          | 47        |
| G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....          | 48        |
| H. Metode Analisis Data.....                         | 51        |
| I. Uji Hipotesis .....                               | 52        |
| <b>BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>56</b> |
| A. Hasil Penelitian .....                            | 56        |
| B. Pembahasan.....                                   | 69        |
| <b>BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>              | <b>78</b> |
| A. Kesimpulan .....                                  | 78        |
| B. Saran.....  | 78        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                           | <b>75</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                                      |           |
| A. Lampiran 1.....                                   | 79        |
| B. Lampiran 2.....                                   | 85        |
| C. Lampiran 3.....                                   | 88        |
| D. Lampiran 4.....                                   | 97        |
| E. Lampiran 5.....                                   | 107       |
| F. Lampiran 6.....                                   | 110       |

|                    |     |
|--------------------|-----|
| G. Lampiran 7..... | 113 |
|--------------------|-----|

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| 1.1 Total Visit Jasa Pemesanan Tiket dan Hotel 2018.....        | 2  |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                  | 40 |
| 2.2 Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu.....    | 37 |
| 3.1 Skala Distribusi .....                                      | 48 |
| 3.2 Hasil Uji Validitas.....                                    | 49 |
| 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....                                 | 50 |
| 4.1 Jenis Kelamin Responden .....                               | 56 |
| 4.2 Usia Responden.....   | 57 |
| 4.3 Pekerjaan Responden .....                                   | 57 |
| 4.4 Pendapatan Responden.....                                   | 58 |
| 4.5 <i>Followers</i> .....                                      | 59 |
| 4.6 Paham Sistem.....   | 59 |
| 4.7 Melakukan Pembelian.....                                    | 60 |
| 4.8 Persepsi Responden Variabel Promosi.....                    | 61 |
| 4.9 Persepsi Responden Variabel Kepercayaan .....               | 61 |
| 4.10 Persepsi Responden Variabel <i>E-Service Quality</i> ..... | 62 |
| 4.11 Persepsi Responden Variabel Persepsi Risiko .....          | 63 |
| 4.12 Persepsi Responden Variabel Keputusan Pembelian.....       | 63 |
| 4.13 Analisis Regresi Linier Berganda .....                     | 64 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| 1.1 Persaingan Jasa Tiket dan Hotel <i>Online</i> ..... | 2  |
| 2.1 Model Perilaku Konsumen.....                        | 16 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran.....                             | 37 |

