

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN KEASLIAN KARYA TULIS	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUHAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
B. Hubungan Antar variabel	21
C. Penelitian Terdahulu	24
D. Kerangka Konseptual	26

E. Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Rancangan Penelitian	28
B. Populasi	28
C. Sampel Dan Teknik Sampling	29
D. Jenis Data	30
E. Prosedur Pengambilan Data.....	30
F. Klasifikasi Variabel Penelitian	31
G. Definisi Operasional Variabel.....	31
H. Skala Pengukuran Variabel.....	37
I. Uji Instrumen Penelitian	38
J. Teknik Analisis Data	41
K. Uji Hipotesis.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Analisis Deskriptif.....	52
B. Analisis Kuantitatif	55
C. Pembahasan.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Data penumpang domestik maskapai penerbangan thn 2017..	2
TABEL 3.1 Tabel Skala pengukuran variabel	37
TABEL 3.2 Hasil Uji Validitas.....	39
TABEL 3.3 Hasil Uji Reabilitas	40
TABEL 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
TABEL 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
TABEL 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	50
TABEL 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
TABEL 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Media Elektronik	51
TABEL 4.6 Persepsi Responden Variabel Kepercayaan.....	52
TABEL 4.7 Persepsi Responden Variabel <i>E-Service Quality</i>	53
TABEL 4.8 Persepsi Responden Variabel Keputusan Pembelian.....	54
TABEL 4.9 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	55
TABEL 4.10 Hasil Analisis Uji F.....	57
TABEL 4.11 hasil Uji Model R Square	58

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 Gambar Tahap-Tahap Keputusan Pembelian.....	14
GAMBAR 2.2 Kerangka Konseptual	26

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian.....	66
LAMPIRAN 2 Data 30 Responden.....	73
LAMPIRAN 3 Uji Validitas dan Reliabilitas	75
LAMPIRAN 4 Data 100 Responden.....	82
LAMPIRAN 5 Data Hasil Penelitian	91
LAMPIRAN 6 Karakteristik Responden.....	96
LAMPIRAN 7 Hasil Analisis Deskriptif	102