

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN KEASLIAN KARYA TULIS	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv B
AB I PENDAHULUAN	1 A.
Latar Belakang	1 B.
Rumusan Masalah	8 C.
Tujuan Penelitian	8 D.
Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUHAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Keterkaitan Antar variabel	25
C. Penelitian Terdahulu	28
D. Kerangka Pemikiran.....	28
E. Hipotesis	29
x	
BAB III METODE PENELITIAN	31

A. Rancangan Penelitian	31
B. Populasi	31 C.
Sampel Dan Teknik Sampling	32
D. Jenis Data	33
E. Prosedur Pengambilan Data	33
F. Klasifikasi Variabel Penelitian	34
G. Definisi Operasional Variabel	34
H. Skala Pengukuran Variabel	40
I. Uji Instrumen Penelitian	40
J. Metode Analisa Data	43
K. Uji Hipotesis	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49 A.
Analisis Deskriptif	49 B.
Analisis Kuantitatif	56 C.
Pembahasaan	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62 A
. Kesimpulan	62 B.
Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	67

xi

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Data Penumpang Domestik Tahun 2017	4
TABEL 3.1 Skala Pengukuran Variabel	40
TABEL 3.2 Hasil Uji Reabilitas	41

TABEL 3.3 Ringkasan Hasil Uji Reabilitas	42
TABEL 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
TABEL 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
TABEL 4.3 Persepsi Responden Berdasarkan Mediaelektronik	51
TABEL 4.4 Persepsi Responden Berdasarkan Pendapatan	52
TABEL 4.5 Persepsi Responden Variabel Kepercayaan	53
TABEL 4.6 Persepsi Responden Variabel E-Service Quality.....	54
TABEL 4.7 Persepsi Responden Variabel Keputusan Pembelian	55
TABEL 4.10 Hasil Analisis Regresi Berganda	56

xii

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 Tahap-tahap Keputusan Pembelian.....	16
GAMBAR 2.2 Kerangka Pemikiran.....	29

xiii

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian	67
LAMPIRAN 2 Data 30 Responden	74
LAMPIRAN 3 Uji Validitas	76
LAMPIRAN 4 Data 115Responden	80
LAMPIRAN 5 Karakteristik Responden	82
LAMPIRAN 6 Hasil Analisis Deskriptif	85
LAMPIRAN 7 Hasil Uji Hipotesis	87