

## DAFTAR ISI

<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	13
C. Tujuan Penelitian .....	13
D. Manfaat Penelitian .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori.....	15
1. E-Commerce .....	15
2. Keputusan Pembelian.....	16
3. Harga .....	27
4. <i>E-Service Quality</i> .....	31
5. Promosi .....	32
6. <i>Brand Awareness</i> .....	36
B. Penelitian Terdahulu .....	41
C. Keterkaitan Antar Variabel .....	44
1. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian .....	44
2. Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Keputusan Pembelian .....	45
3. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian .....	46
4. Pengaruh <i>Brand Awareness</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	47
D. Kerangka Konseptual .....	48
E. Hipotesis Penelitian.....	49
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Rancangan Penelitian .....	51
B. Objek dan Waktu Penelitian.....	52
1. Objek Penelitian.....	52
2. Rencana Waktu Penelitian .....	52
C. Populasi .....	52
D. Sampel dan Teknik <i>Sampling</i> .....	53
1. Sampel.....	53

2. Teknik <i>Sampling</i> .....	54
E. Jenis Data Penelitian .....	54
F. Prosedur Proses Pengambilan Data.....	55
G. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	56
1. Variabel Bebas .....	56
2. Variabel Terikat .....	56
H. Definisi Operasional.....	57
I. Pengukuran Variabel.....	62
J. Uji Instrumen .....	64
1. Uji Validitas .....	64
2. Uji Reliabilitas .....	66
K. Teknik Analisis Data.....	67
1. Analisis Deskriptif .....	67
2. Analisis Kuantitatif .....	68
3. Uji Hipotesis .....	69
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	72
1. Analisis Deskriptif Responden.....	72
2. Analisis Deskripsi Variabel.....	76
B. Pengujian Hipotesis.....	82
1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	82
2. Uji F .....	84
3. Uji t .....	84
4. Koefisien Determinasi.....	86
C. Kesimpulan dan Saran.....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>97</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	Perbandingan <i>Traffic Rank</i> Situs <i>Online Travel Agent</i> .....	5
Tabel 1.2	Situs Online Booking Tiket Pesawat dan Travel .....	11
Tabel 1.3	Situs Online Reservasi Hotel .....	12
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	41
Tabel 3.1	Instrumen Skala Likert.....	63
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian.....	64
Tabel 3.3	Hasil Uji Realiabilitas Instrumen.....	67
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	72
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....	73
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan .....	74
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	75
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	75
Tabel 4.6	Distribusi Penilaian Tentang Harga .....	77
Tabel 4.7	Distribusi Penilaian Tentang <i>E-Service Quality</i> .....	78
Tabel 4.8	Distribusi Penilaian Tentang Promosi.....	79
Tabel 4.9	Distribusi Penilaian Tentang <i>Brand Awareness</i> .....	80
Tabel 4.10	Distribusi Penilaian Tentang Keputusan Pembelian.....	81
Tabel 4.11	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	82

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Pengguna Internet Indonesia tahun 2017 .....	1
Gambar 1.2 Pendapatan Devisa Indonesia dari Sektor Pariwisata .....	3
Gambar 1.3 <i>Top App</i> pada kategori Travel di Kedua Sistem Operasi .....	6
Gambar 2.1 Model Lima Tahap Proses Keputusan Pembelian.....	20
Gambar 2.2 Tingkatan <i>Brand Awareness</i> .....	38
Gambar 2.3 Kerangka Pikir Penelitian.....	48

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	101
Lampiran 2 Rekap Data 30 Responden.....	110
Lampiran 3 Rekap Data 100 Responden.....	114
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas .....	127
Lampiran 5 Tabel R .....	139
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas .....	141
Lampiran 7 Analisis Deskriptif Responden .....	144
Lampiran 8 Statistik Deskriptif.....	147
Lampiran 9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	150