

# DAFTAR ISI

Halaman cover .....	i
Halaman Pengesahan Pembimbing .....	iii
Halaman Pengesahan Penguji.....	iv
Pernyataan Karya Asli .....	v
Pernyataan Bebas Plagiasi .....	vi
Abstrak.....	vii
Abstract.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
1.6 Tahapan Penelitian.....	3
1.7 Sistematika Penulisan .....	4
BAB II TINJAUAN LITERATUR .....	6
2.1 Online Travel Agent .....	6
2.2 American Customer Satisfaction Index (ACSI) .....	6
2.3 Penentuan Sampel .....	10
2.4 Analisis Statistika .....	11
2.5 Structural Equation Model (SEM).....	13
2.6 Hipotesis Awal .....	14
2.6 State of The Art (SOTA) .....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	20
3.1 Metode Penelitian .....	20
3.1.1 Analisis Masalah .....	21
3.1.2 Studi Literatur.....	22

3.1.3	Model Konseptual .....	22
3.1.4	Pengumpulan Data .....	23
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>24</b>
4.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	24
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	24
4.3.1	Uji Validitas .....	27
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	28
4.3	Uji SEM .....	28
4.3.1	Evaluasi Outer Model .....	28
4.3.2	Evaluasi Inner Model .....	31
4.4	Uji Hipotesis .....	22
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>37</b>
5.1	Kesimpulan .....	37
5.2	Saran .....	37
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>38</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Indikator dan pertanyaan Customer Expection .....	7
<b>Tabel 2.2</b> Indikator dan pertanyaan Perceived Quality .....	8
<b>Tabel 2.3</b> Indikator dan pertanyaan Perceived Value .....	8
<b>Tabel 2.4</b> Indikator dan pertanyaan Customer Satisfaction .....	9
<b>Tabel 2.5</b> Indikator dan pertanyaan Customer Complaint .....	9
<b>Tabel 2.6</b> Indikator dan pertanyaan Customer Loyalty .....	10
<b>Tabel 2.7</b> Tingkat reabilitas .....	13
<b>Tabel 2.8</b> <i>State of The Art</i> .....	15
<b>Tabel 2.9</b> <i>State of The Art</i> (Lanjutan) .....	16
<b>Tabel 2.10</b> <i>State of The Art</i> (Lanjutan) .....	17
<b>Tabel 2.11</b> <i>State of The Art</i> (Lanjutan) .....	18
<b>Tabel 3.1</b> Kuesioner .....	21
<b>Tabel 3.2</b> Kuesioner (Lanjutan) .....	22
<b>Tabel 4.1</b> Tabel Jenis Kelamin Responden .....	24
<b>Tabel 4.2</b> Tabel Umur Responden .....	25
<b>Tabel 4.3</b> Responden Tabel Pekerjaan Responden .....	25
<b>Tabel 4.4</b> Tabel Layanan OTA yang digunakan Responden .....	26
<b>Tabel 4.5</b> Tabel Validitas Data .....	27
<b>Tabel 4.6</b> Tabel Reliabilitas Data .....	28
<b>Tabel 4.7</b> Uji Validitas Konvergen .....	29
<b>Tabel 4.8</b> Uji Validitas Diskriminan .....	30
<b>Tabel 4.9</b> Uji Composite Reliability .....	30
<b>Tabel 4.10</b> Uji R-Square .....	31
<b>Tabel 4.11</b> Uji Path Coefficient .....	32
<b>Tabel 4.12</b> Uji Hipotesis .....	32

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.2</b> Model ACSI .....	6
<b>Gambar 3.1</b> Metode Penelitian.....	21
<b>Gambar 3.2</b> Model Analisis Penelitian .....	22
<b>Gambar 4.1</b> Jenis Kelamin Repsonden .....	25
<b>Gambar 4.2</b> Umur Repsonden.....	26
<b>Gambar 4.3</b> Pekerjaan Repsonden .....	27
<b>Gambar 4.4</b> Layanan OTA yang digunakan Responden .....	28