

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Hasil <i>Survey</i> Pendapat Konsumen Tentang <i>Website</i> Traveloka	8
1.2 Hasil <i>Survey</i> Pendapat Konsumen Tentang <i>Website</i> Tiket.com.....	10
2.1 Dimensi dan Indikator <i>Webqual 4.0</i>	23
2.2 Penelitian Terdahulu	26
3.1 Variabel Operasional	46
3.2 Skala Penelitian.....	48
3.3 Pengujian Validitas <i>Usability Website</i> Traveloka.....	50
3.4 Pengujian Validitas <i>Information Quality Website</i> Traveloka	51
3.5 Pengujian Validitas <i>Service Interaction Website</i> Traveloka.....	51
3.6 Pengujian Validitas <i>Usability Website</i> Tiket.com	52
3.7 Pengujian Validitas <i>Information Quality Website</i> Tiket.com.....	52
3.8 Pengujian Validitas <i>Service Interaction Website</i> Tiket.com.....	53
3.9 Pengujian Reabilitas <i>Website</i> Traveloka.....	54
3.10 Pengujian Reabilitas <i>Website</i> Tiket.com.....	54
3.13 Kategori Interpretasi Skor	56
3.14 Dimensi dan Indikator <i>Webqual 4.0</i>	59
4.1 Tanggapan Responden Traveloka Terhadap <i>Usability</i>	67
4.2 Tanggapan Responden Tiket.com Terhadap <i>Usability</i>	76
4.3 Tanggapan Responden Traveloka Terhadap <i>Information Quality</i>	84
4.4 Tanggapan Responden Tiket.com Terhadap <i>Information Quality</i>	91
4.5 Tanggapan Responden Traveloka Terhadap <i>Service Interaction</i>	98
4.6 Tanggapan Responden Tiket.com Terhadap <i>Service Interaction</i>	105
4.7 Tabel Skor Rata-rata <i>Performance</i>	112
4.8 Tabel Skor Rata-rata <i>Importance</i>	112
4.9 Nilai Rata Pembobotan Skala Indikator Traveloka	113

4.10 Nilai Rata Pembobotan Skala Indikator Tiket.com	115
4.11 Nilai Kesenjangan Dimensi <i>Usability</i> Traveloka	117
4.12 Nilai Kesenjangan Dimensi <i>Usability</i> Tiket.com	118
4.13 Nilai Kesenjangan Dimensi <i>Information Quality</i> Traveloka	119
4.14 Nilai Kesenjangan Dimensi <i>Uinformation Quality</i> Tiket.com	120
4.15 Nilai Kesenjangan Dimensi <i>Service Interaction</i> Traveloka.....	121
4.16 Nilai Kesenjangan Dimensi <i>Service Interaction</i> Tiket.com	122
4.17 Uji Normalitas.....	136
4.18 Karakteristik Data Variable Webqual	137
4.19 Uji Mann-Whitney	137