

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	2
1.2 Latar Belakang.....	7
1.3 Rumusan Masalah .....	8
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1 Aspek Teoritis.....	8
1.6.2 Aspek Praktis .....	8
1.7 Ruang Lingkup Penelitian .....	9
1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian.....	9
1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian.....	9
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Teori-Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu.....	11
2.1.1 Pemasaran .....	11
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	12
2.1.3 <i>E-commerce</i> .....	12
2.1.4 Kepuasan Konsumen <i>E-commerce</i> .....	13

2.1.5 Website Design Quality .....	13
2.1.6 Perilaku Konsumen.....	14
2.1.7 Faktor-faktor Perilaku Konsumen .....	15
2.1.8 <i>Trust</i> .....	17
2.1.9 Sikap Konsumen .....	18
2.1.10 Keputusan Pembelian .....	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran .....	39
2.4 Hipotesis Penelitian .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
3.1 Karakteristik Penelitian .....	41
3.1.1 Berdasarkan Metode .....	41
3.1.2 Berdasarkan Tujuan .....	41
3.1.3 Berdasarkan Tipe Penyelidikan .....	41
3.1.4 Berdasarkan Keterlibatan Peneliti .....	42
3.1.5 Berdasarkan Unit Analisis .....	42
3.1.6 Berdasarkan Waktu Pelaksanaan .....	42
3.2 Alat Pengumpulan Data.....	42
3.2.1 Variabel Penelitian.....	42
3.2.2 Skala Penelitian.....	43
3.3 Tahapan Penelitian .....	51
3.4 Populasi dan Sampel.....	54
3.4.1 Populasi.....	54
3.4.2 Sampel .....	54
3.4.3 Teknik Sampling.....	55
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	55
3.6 Validitas dan Reliabilitas.....	56
3.6.1 Pengujian Validitas .....	56
3.6.2 Pengujian Reliabilitas .....	58
3.6.3 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	59
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	60

3.7.1 Analisis Faktor.....	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1 Hasil Penelitian.....	65
4.1.1 Pertanyaan <i>Screening</i> .....	65
4.2 Karakteristik Responden .....	67
4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
4.2.2 Berdasarkan Usia .....	68
4.2.3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	70
4.2.4 Berdasarkan Rata-Rata Penghasilan .....	71
4.2.5 Berdasarkan Pekerjaan.....	72
4.2.6 Berdasarkan Domisili .....	74
4.3 Hasil Penelitian Analisis Faktor .....	75
4.3.1 Perhitungan Matrix Korelasi.....	76
4.3.1.1 Uji KMO dan Barlett Test of Sphericity.....	76
4.3.1.2 Anti Image Matrices .....	77
4.3.2 Penentuan Jumlah Faktor.....	79
4.3.2.1 Communalities (Nilai PCA).....	80
4.3.2.2 Total Variance Explained .....	81
4.3.2.3 Scree Plot.....	84
4.3.2.4 Component Matrix.....	84
4.3.2.5 Rotasi Faktor.....	86
4.3.2.6 Penamaan Faktor ( <i>Labeling</i> ).....	94
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	101
5.1 Kesimpulan.....	101
5.1.1 Berdasarkan Karakteristik Responden.....	101
5.1.2 Berdasarkan Faktor yang Terbentuk.....	102
5.1.3 Berdasarkan Faktor yang Dominan .....	102
5.2 Saran.....	103
5.2.1 Saran untuk Traveloka .....	103
5.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya .....	103

DAFTAR PUSTAKA .....	105
LAMPIRAN.....	109