

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Agoda.....	2
Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Internet Indonesia, 2021.....	3
Gambar 1.3 Jumlah Pemilik Perangkat Akses Internet, 2021.....	3
Gambar 1.4 Perbandingan Pengunjung Aplikasi Agen Travel Online .....	4
Gambar 1.5 Travel Agent Terfavorit di Indonesia, 2019.....	5
Gambar 1.6 Ulasan Pengalaman Pelanggan Agoda di App Store .....	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	35
Gambar 3.2 Garis Kontinum.....	44
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	50
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	51
Gambar 4.5 Garis Kontinum Variabel <i>Customer Experience</i> .....	52
Gambar 4.6 Garis Kontinum <i>Cognitive</i> .....	54
Gambar 4.7 Garis Kontinum <i>Physical</i> .....	56
Gambar 4.8 Garis Kontinum <i>Sensory</i> .....	58
Gambar 4.9 Garis Kontinum <i>Emotional</i> .....	60
Gambar 4.10 Garis Kontinum <i>Social</i> .....	62
Gambar 4.11 Garis Kontinum Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	65
Gambar 4.12 Uji Normalitas .....	66
Gambar 4.13 Susunan Fitur Aplikasi Agoda .....	73
Gambar 4.14 Fitur "Mix and Save" Agoda .....	74