

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	2
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	3
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	4
KATA PENGANTAR.....	5
ABSTRAK	7
ABSTRACT	8
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR GAMBAR.....	13
DAFTAR LAMPIRAN	14
BAB I PENDAHULUAN.....	15
1.1 Gambaran Umum Penelitian	15
1.1.1 Profil Umum Perusahaan	15
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	16
1.1.3 Layanan Tiket.com	16
1.2 Latar Belakang	17
1.3 Identifikasi Masalah	24
1.4 Tujuan Penelitian.....	24
1.5 Kegunaan Penelitian.....	24
1.5.1 Kegunaan secara Teoritis.....	25
1.5.2 Kegunaan secara Praktis	25
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	25
1.7 Sistematika Tugas Akhir	25
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	26
2.1 Landasan Teori	26
2.1.1 Pemasaran	26
2.1.2 Manajemen Pemasaran	26
2.1.3 Pengertian Jasa.....	27
2.1.4 E-Travel	27
2.1.5 <i>Repurchase Intention</i>	28

2.1.7 TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>).....	29
2.1.7 Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>)	31
2.1.8 Persepsi Manfaat (<i>Perceived Usefulness</i>).....	32
2.1.9 Keterkaitan <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	32
2.10 Keterkaitan <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	33
2.11 Keterkaitan <i>Perceived Ease of Use</i> , <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Repurchase Intention</i>	34
2.2 Penelitian Terdahulu.....	36
2.2.1 Penelitian Terdahulu Skripsi.....	36
2.2.2 Penelitian terdahulu Jurnal Nasional	39
2.2.2 Penelitian terdahulu Jurnal Internasional.....	44
2.3 Kerangka Pemikiran	48
2.4 Hipotesis Penelitian	50
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	51
BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1 Jenis Metode Penelitian	52
3.2. Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	52
3.2.1 Operasional Variabel	52
3.2.2 Skala Pengukuran	55
3.3 Tahapan Penelitian	56
3.4 Populasi dan Sampel	57
3.4.1 Populasi.....	57
3.4.2 Sampel	57
3.5 Pengumpulan Data	58
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	59
3.6.1 Uji Validitas.....	59
3.6.2 Uji Reliabilitas	61
3.7 Teknik Analisis Data	62
3.7.1 Analisis Deskriptif	62
3.7.2 PLS-SEM (Structural Equation Model).....	63
3.7.3 Metode Pengukuran (Outer Model).....	64
3.7.3 Pengukuran Struktural (Inner Model).....	67
3.8 Pengujian Hipotesis.....	68

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	70
4.1 Pengumpulan Data	70
4.2 Karakteristik Responden	70
4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
4.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	71
4.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	72
4.2.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan	72
4.2.5 Karakteristik Responden berdasarkan Produk yang digunakan	73
4.3 Hasil Penelitian.....	74
4.3.1 Analisis Deskriptif	74
4.4 Hasil Analisis Menggunakan Smart PLS SEM.....	83
4.4.1 Hasil Model Pengukuran (Outer Model)	83
4.4.2 Pengukuran Struktural (Inner Model).....	87
4.4.3 Uji Hipotesis	90
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran	98
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	98
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	99
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN.....	105