

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Logo dan <i>Tagline</i> Traveloka.....	2
1.1.3 Visi dan Misi.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah.....	18
1.4 Tujuan Penelitian.....	19
1.5 Manfaat Penelitian.....	19
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	20
1.7 Sistematika Penulisan	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Landasan Teori.....	22
2.1.1 Pemasaran.....	22
2.1.2 <i>Online Customer Review</i>	23
2.1.3 Dimensi <i>Online Customer Review</i>	24
2.1.4 Indikator <i>Online Customer Review</i>	25
2.1.5 <i>Online Customer rating</i>	25

2.1.6 Dimensi <i>Online Customer Rating</i>	26
2.1.7 Keputusan Pembelian.....	26
2.1.8 Dimensi Keputusan Pembelian	27
2.1.9 Kepercayaan Pelanggan	28
2.2 Penelitian Terdahulu	29
2.3 Hubungan Antar Variabel	64
2.3.1 Hubungan Antara <i>Online Customer Review</i> Terhadap Keputusan Pembelian	64
2.3.2 Hubungan Antara <i>Online Customer Rating</i> Terhadap Keputusan Pembelian	64
2.3.3 Hubungan Antara Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian	65
2.3.4 Hubungan <i>Online Customer Review</i> Terhadap Kepercayaan Pelanggan...	65
2.3.5 Hubungan <i>Online Customer Rating</i> Terhadap Kepercayaan Pelanggan ...	65
2.3.6 Hubungan <i>Online Customer Review</i> dan <i>Online Customer Rating</i> Terhadap Keputusan Pembelian melalui Kepercayaan Pelanggan.....	65
2.4 Kerangka Pemikiran	66
2.5 Hipotesis Penelitian	67
2.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	68
2.6.1 Variabel Penelitian	68
2.6.2 Lokasi Objek Penelitian	68
2.6.3 Waktu dan Periode Penelitian.....	68
BAB III METODE PENELITIAN	69
3.1 Jenis Penelitian	69
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	69
3.2.1 Variabel Penelitian	69
3.2.2 Skala Pengukuran.....	73
3.3 Tahapan Penelitian	74
3.4 Populasi dan Sampel.....	75
3.4.1 Populasi	75
3.4.2 Sampel	75
3.5 Teknik Pengumpulan data.....	78
3.5.1 Data Primer.....	78
3.5.2 Data Sekunder.....	79
3.6 Uji Validitas dan Realibilitas	79

3.6.1 Uji Validitas	79
3.6.2 Uji Reliabilitas	81
3.6.3 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	84
3.6.4 <i>Partial Least Square</i> (PLS)	85
3.6.5 Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>).....	85
3.6.6 Pengukuran Struktural Model (<i>Inner Model</i>)	86
3.7 Uji Hipotesis.....	87
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	90
4.1 Pengumpulan Data.....	90
4.2 Karakteristik Responden.....	90
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	91
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	92
4.3 Hasil Penelitian	92
4.3.1 Analisis SEM-PLS	92
4.3.2 Uji Hipotesis	101
4.4 Analisa Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	104
4.4.1 Analisa Pembahasan Uji <i>Outer Model</i>	104
4.4.2 Analisa Pembahasan Uji <i>Inner Model</i>	105
BAB V PENUTUP	112
5.1 Kesimpulan	112
5.2 Saran	114
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	114
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	115
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN	123