

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBARxv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	12
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek.....	12
1.3.2 Ruang Lingkup Objek	12
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat.....	12
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu	12
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan.....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.5.1 Bagi Peneliti	13
1.5.2 Bagi Institusi	13
1.5.1 Bagi Perusahaan	13
1.6 Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1 Kepuasan Konsumen	15
2.2 Kualitas Pelayanan	18
2.3 Penelitian Terdahulu.....	21
2.4 Kerangka Pikir.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Sumber Data	24
3.3 Metode Pengumpulan Data	25
3.4 Populasi dan Sampel.....	26

3.4.1	Populasi	26
3.4.2	Sampel.....	26
3.5	Definisi Operasional Variabel	27
3.6	Uji persyaratan instrumen.....	27
3.6.1	Uji Validitas	27
3.6.2	Uji Reliabilitas	27
3.7	Metode Analisis Data	28
3.7.1	<i>Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	28
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1	Deskripsi Data	31
4.2	Hasil Uji Persyaratan Instrumen.....	38
4.2.1	Hasil Uji Validitas.....	38
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	39
4.3	Hasil Analisis Data	39
4.3.1	Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	39
4.5	Pembahasan	45
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	46
5.1	Simpulan.....	46
5.2	Saran	46

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Hasil Pra Survei Aplikasi Travel Agent Pilihan Masyarakat Bandar Lampung	4
2.1 Penelitian Terdahulu	21
3.1 Penentuan Skor Tingkat <i>Performance</i> Dan <i>Importance</i>	24
3.2 Definisi Operasional Variabel	27
3.3 Interpretasi Nilai r	28
3.4 Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Konsumen	30
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
4.2 Responden Berdasarkan Usia	30
4.3 Responden Berdasarkan Kecamatan	31
4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
4.5 Responden Berdasarkan Penghasilan	32
4.5 Responden Berdasarkan Layanan Traveloka	33
4.7 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat <i>Performance</i>	30
4.8 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat <i>Importance</i>	31
4.9 Hasil Uji Validitas Kuesioner	37
4.10 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner	38
4.11 Hasil <i>Mean Importance Score</i> (MIS)	39
4.12 Hasil <i>Mean Performance Score</i> (MSS)	40
4.13 Hasil Nilai <i>Weight Factor</i>	41
4.14 Hasil Nilai <i>Weight Scorer</i>	42
4.15 Hasil Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Konsumen	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Grafik Jumlah Pengguna E-Commerce Di Indonesia Tahun 2020-2022.....	1
1.2 Grafik Aplikasi Traveling Yang Memiliki Jumlah Pengunjung Terbanyak Tahun 2022	3
1.3 Diagram Hasil Pra Survei Tingkat Kepuasan Traveloka	5
1.4 Daftar Keluhan Konsumen Traveloka.....	6
2.1 Kerangka Pemikiran.....	23
3.1 Diagram Kartesius.....	25
4.1 Hasil Uji Diagram Kartesius	37