

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 GAMBAR.....	.xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Bagi Peneliti	7
1.5.2 Bagi Institusi	7
1.5.1 Bagi Perusahaan	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 <i>E-commerce</i>	9
2.2 Website	10
2.3 Penelitian Terdahulu.....	12
2.4 Kerangka Pikir.....	13
BAB III METODE PENELITIAN	14
3.1 Jenis Penelitian	14
3.2 Sumber Data	14
3.3 Metode Pengumpulan Data	15
3.4 Populasi dan Sampel.....	15
3.4.1 Populasi.....	15
3.4.2 Sampel.....	15
3.5 Definisi Operasional Variabel	17
3.6 Uji persyaratan instrumen.....	17
3.6.1 Uji Validitas	17

3.6.2 Uji Reliabilitas	18
3.7 Metode Analisis Data	28
3.7.1 <i>Analisis Importance Performance Analysis (IPA)</i>	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	22
4.1 Deskripsi Data	22
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	22
4.1.2 Deskripsi Jawbana Responden.....	24
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen.....	26
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	26
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	27
4.3 Hasil Analisis Data	27
4.3.1 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	27
4.5 Pembahasan	32
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	35
5.1 Simpulan.....	35
5.2 Saran.....	36

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Hasil Pra Survei Tingkat Kualitas Website Traveloka	5
1.2 Rencana Alokasi Waktu Penelitian.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	12
3.1 Penentuan Skor Tingkat Kinerja Dan Kepentingan	15
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	17
3.3 Interpretasi Nilai r.....	18
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	22
4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	23
4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	23
4.4 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kinerja	24
4.5 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Kepentingan.....	25
4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner	26
4.7 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner.....	27
4.8 Tingkat Kesesuaian Kinerja Dan Kepentingan Pada kualitas website pada Traveloka	28
4.9 Perhitungan Rata - Rata Dari Penilaian Kinerja Dan Kepentingan Pada kualitas website pada Traveloka	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Grafik Pengguna Internet di Indonesia	1
1.2 Grafik Jumlah Pengguna E-Commerce Di Indonesia	2
1.3 Grafik Online Travel Agent Terpopuler Di Indonesia Tahun 2020.....	4
2.1 Kerangka Pikir	13
3.1 Diagram Kartesius.....	21
4.1 Hasil Uji Diagram Kartesius	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	I	Pra Survei Kuesioner Penelitian
Lampiran	II	Kuesioner Penelitian
Lampiran	III	Hasil Jawaban Kuisisioner
Lampiran	IV	Hasil Uji Deskriptif
Lampiran	V	Hasil Uji Validitas
Lampiran	VI	Hasil Uji Reliabilitas