

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Masalah .....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>1.4 Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>1.5 Outline Penelitian.....</b>	<b>9</b>
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL</b>	
<b>PENELITIAN.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1 Telaah Pustaka.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.1 Online Travel Agent .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.2 Consumer Behavior .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1.3 Kualitas Produk (Product Quality).....</b>	<b>13</b>
<b>2.1.4 Kualitas Layanan (Service Quality).....</b>	<b>14</b>
<b>2.1.5 Price (Harga).....</b>	<b>15</b>
<b>2.1.6 Kepuasan Pengguna .....</b>	<b>16</b>
<b>2.1.7 Theory of Planned Behavior (TPB).....</b>	<b>17</b>
<b>2.1.8 Technology Acceptance Model (TAM) .....</b>	<b>17</b>
<b>2.1.9 Proses Keputusan Pembelian Konsumen.....</b>	<b>18</b>

2.2	Hubungan Antar Variabel.....	20
2.2.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengguna ...	20
2.2.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna .	20
2.2.3	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pengguna.....	20
2.2.4	Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Keputusan Pembelian .....	21
2.3	Penelitian Terdahulu.....	21
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>25</b>
3.1	Jenis dan Sumber Data .....	25
3.2	Populasi dan Sampel .....	25
3.2.1	Populasi .....	25
3.2.2	Sampel .....	25
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	26
3.3.1	Kuesioner.....	26
3.3.2	Skala Pengukuran .....	27
3.4	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	28
3.4.1	Analisis Deskriptif .....	28
3.4.2	Analisis Data .....	28
3.4.3	Uji Hipotesa Penelitian.....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>33</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	33
4.2	Analisis Deskriptif .....	33
4.2.1	Analisa Demografi.....	34
4.2.2	Informasi Perilaku Responden.....	37
4.3	Analisis Data .....	38
4.3.1	<i>Outer Loading Factor</i> .....	39
4.3.2	<i>Uji Variance Extracted (AVE)</i> .....	40
4.3.3	Uji Validitas .....	41
4.3.4	Uji Reabilitas.....	41

4.3.5	Uji Korelasi Diskriminan.....	42
4.4	Pengujian Structural Model .....	43
4.4.1	Analisis Pengaruh Langsung .....	44
4.4.2	Analisis Pengaruh Tidak Langsung.....	47
<b>BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN .....</b>		<b>49</b>
5.1	Kesimpulan .....	49
5.2	Keterbatasan, Implikasi, dan Saran Penelitian .....	50
5.2.1	Keterbatasan Penelitian.....	50
5.2.2	Implikasi Manajerial.....	50
5.2.3	Saran Penelitian Mendatang .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>54</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>57</b>