

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR HAK CIPTA	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMAKASIH	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka	12
2.1.1 Konsep Kepariwisata	12
2.1.2 <i>E-Service Quality</i> bagian dari <i>Marketing Management</i>	14
2.1.3 Konsep <i>E-Commerce</i>	15
2.1.3.1 Jenis-jenis <i>E-Commerce</i>	15
2.1.3.2 Proses Transaksi <i>E-Commerce</i>	16
2.1.4 Konsep <i>E-Marketing/Internet Marketing/Online Marketing</i>	17
2.1.5 Konsep <i>Internet Marketing Mix</i>	18
2.1.6 <i>Marketing Communication Mix</i>	19
2.1.7 <i>Online Marketing Communication</i>	21
2.1.8 Konsep <i>E-Service Quality</i> dalam <i>E-Marketing</i>	22

Ratna Dewi, 2017

PENGARUH IMPLEMENTASI E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI EZYTRAVEL
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2.1.8.1 Pengertian <i>E-Service Quality</i>	22
2.1.8.2 Dimensi <i>E-Service Quality</i>	24
2.1.9 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.9.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.9.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	26
2.1.10 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.11 Orisinalitas Penelitian	29
2.2 Kerangka Pemikiran	31
2.3 Hipotesis	36

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	39
3.2 Metode Penelitian	40
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan.....	40
3.2.2 Operasional Variabel.....	41
3.2.3 Jenis dan Sumber Data	44
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	45
3.2.4.1 Populasi.....	45
3.2.4.2 Sampel.....	46
3.2.4.3 Teknik Sampling	47
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	48
3.2.6 Uji Validitas Dan Reliabilitas	49
3.2.6.1 Uji Validitas	50
3.2.6.2 Uji Reliabilitas	52
3.2.7 Rancangan Analisis Data	54
3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif.....	54
3.2.7.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif.....	54
3.2.7.3 Rancangan Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
3.2.7.4 Pengujian Hipotesis	59

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil, Karakteristik dan Pengalaman Pelanggan Ezytravel yang Menggunakan Website	61
---	----

Ratna Dewi, 2017

PENGARUH IMPLEMENTASI E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI EZYTRAVEL
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4.1.1	Profil Ezytravel.....	61
4.1.1.1	Identitas Ezytravel	61
4.1.1.2	Sejarah Singkat Ezytravel	61
4.1.1.3	Produk dan Jasa yang Ditawarkan	62
4.1.1.4	Struktur Organisasi Ezytravel	64
4.1.2	Karakteristik Pelanggan Ezytravel	65
4.1.2.1	Keterkaitan Karakteristik Pelanggan Ezytravel Berdasarkan Jenis Kelamin dengan Usia	65
4.1.2.2	Keterkaitan Karakteristik Pelanggan Ezytravel Berdasarkan Pendidikan Terakhir dengan Pekerjaan	66
4.1.3	Pengalaman Pelanggan Ezytravel.....	67
4.1.3.1	Keterkaitan Pengalaman Pelanggan Ezytravel Berdasarkan Tujuan Mengakses Website dengan Info tentang Ezytravel	67
4.1.3.2	Keterkaitan Pengalaman Pelanggan Ezytravel Berdasarkan Jumlah Transaksi dengan Produk yang Sering Dibeli	68
4.2	Gambaran <i>E-Service Quality</i> Beserta Dimensinya	69
4.2.1	<i>Reliability</i>	69
4.2.2	<i>Responsiveness</i>	70
4.2.3	<i>Ease of Use</i>	70
4.2.4	<i>Personalization</i>	71
4.2.5	<i>Security & Trust</i>	73
4.2.6	<i>Website Aesthetic</i>	74
4.2.7	<i>Efficiency</i>	75
4.2.8	<i>Fulfillment</i>	76
4.2.9	<i>Contact</i>	76
4.3	Gambaran Kepuasan Pelanggan Beserta Dimensinya	77
4.3.1	Kualitas Produk	78
4.3.2	Kualitas Pelayanan	78
4.3.3	Emosional	79
4.3.4	Harga	80
4.3.5	Biaya dan Kemudahan Mendapatkan Produk/Jasa	81
4.4	Hasil Uji Analisis Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	82

4.4.1 Hasil Uji Asumsi Normalitas	83
4.4.2 Hasil Uji Asumsi Heteroskedestisitas	85
4.4.3 Hasil Uji Asumsi Linearitas.....	86
4.4.4 Hasil Uji Asumsi Autokorelasi	86
4.4.5 Hasil Uji Asumsi Multikolinearitas	87
4.4.6 Hasil Pengujian Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi....	88
4.4.7 Uji Secara Simultan (Uji f).....	90
4.4.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	91
4.4.9 Persamaan Hasil Uji Regresi Linear Berganda	92
4.5 Pembahasan.....	93
4.5.1 Tanggapan Pelanggan Terhadap <i>E-Service Quality</i>	93
4.5.2 Tanggapan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	95
4.5.3 Tanggapan Pelanggan Mengenai Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	98
4.6 Implikasi Hasil Penelitian	99
4.6.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritik	99
4.6.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik	100

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	103
5.2 Saran.....	104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

Ratna Dewi, 2017

PENGARUH IMPLEMENTASI E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI EZYTRAVEL
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu