

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
BAHASA INGGRIS	ii
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
MOTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR DIAGRAM	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
DAFTAR ISTILAH	xx
INTISARI	xxi
ABSTRACT	xxii
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2

1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Tinjauan Pustaka	10
1.6 Landasan Teori	16
1.7 Metode Penelitian.....	22
1.7.1 Batasan Penelitian.....	23
1.7.2 Teknik Pengumpulan Data	23
1.7.3 Populasi dan Sampel.....	27
1.7.4 Definisi Operasional	29
1.7.5 Metode Analisis Data	34
1.8 Sistematika Penulisan.....	35
BAB II GAMBARAN UMUM	37
2.1 Ulasan Daring.....	37
2.2 Traveloka.....	40
2.2.1 Sejarah Traveloka	41
2.2.2 Fitur-fitur Traveloka	43
2.2.3 Ulasan Daring di Traveloka.....	50
2.3 Generasi Milenial	51
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	54

3.1 Karakteristik Responden Penelitian	55
3.1.1 Domisili	55
3.1.2 Usia	56
3.1.3 Jenis Kelamin	57
3.1.4 Tingkat Pendidikan	57
3.1.5 Pekerjaan	58
3.1.6 Pendapatan Per Bulan	59
3.1.7 Jenis Hotel yang Dipesan	60
3.2 Statistik Deskriptif	60
3.2.1 Statistik Deskriptif Ekspektasi dan Persepsi Kinerja Responden terhadap Dimensi Reliabilitas	61
3.2.2 Statistik Deskriptif Ekspektasi dan Persepsi Kinerja Responden terhadap Dimensi Daya Tanggap	63
3.2.3 Statistik Deskriptif Ekspektasi dan Persepsi Kinerja Responden terhadap Dimensi Kepastian	65
3.2.4 Statistik Deskriptif Ekspektasi dan Persepsi Kinerja Responden terhadap Dimensi Empati	67
3.2.5 Statistik Deskriptif Ekspektasi dan Persepsi Kinerja Wisatawan terhadap Dimensi Fisik	69
3.2.6 Statistik Deskriptif Perilaku Pasca-Kunjungan	72

3.3 Hasil Uji Korelasi Ekspektasi, Persepsi Kinerja, dan Perilaku Pengunjung Pasca Kunjungan	73
3.3.1 Hubungan Antara Ekspektasi dan Persepsi Kinerja	73
3.3.2 Hubungan Antara Ekspektasi dengan Perilaku Pasca-Kunjungan	79
3.3.3 Hubungan Antara Persepsi Kinerja dengan Perilaku Wisatawan Pasca Kunjungan.....	87
BAB IV KESIMPULAN	95
4.1 Kesimpulan.....	95
4.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
DAFTAR LAMAN.....	106
LAMPIRAN.....	108