

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Pertanyaan Penelitian	8
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian	10
1.6. Lingkup Penelitian	10
1.7. Sistematika Penelitian	11
BAB II	12
LANDASAN TEORI	12
2.1. Pendahuluan	12
2.1.1. Biaya peralihan (BP)	13
2.1.2. Daya tarik alternatif (DTA)	15
2.1.3. Penundaan keputusan (PK)	15
2.1.4. Niat pemesanan kembali (NPK)	18
2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Perumusan Hipotesis	22
2.4. Kerangka Penelitian	25
BAB III	26
METODE PENELITIAN	26
3.1. Desain Penelitian	26
3.2. Definisi Operasional Variabel	26
3.3. Metode Pengumpulan Data	28
3.3.1. Instrumen Penelitian	28
3.3.2. Populasi dan Sampel	29

3.4. Metode Analisis Data	30
3.4.1. Uji Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	30
3.4.2. Pengujian Hipotesis dengan Model Struktural (Inner Model)	34
BAB IV	37
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1. Profil Responden	37
4.2. Statistik Deskriptif	41
4.3. Uji Statistik dan Hasil	44
4.3.1. Outer Model	44
4.3.2. Inner Model	48
4.4. Pengujian Hipotesis	49
4.5. Diskusi dan Pembahasan Hipotesis	55
BAB V	62
SIMPULAN DAN SARAN	62
5.1. Simpulan	62
5.2. Implikasi Manajerial	63
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Mendatang	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Variabel, definisi operasional, dan pengukuran	27
Tabel 3.2 Skala Kuisioner Likert Like	29
Tabel 3.3 Hasil Uji Pilot Testing Nilai Outer Loadings dan Average Variance Extracted (AVE)	32
Tabel 3.4 Hasil Uji Pilot Testing Nilai Cross Loadings	33
Tabel 3.5 Hasil Uji Pilot Testing Validitas Diskriminan (Fornell Lacker)	33
Tabel 3.6 Hasil Uji Pilot Testing Nilai Cronbach Alpha dan Composite Reliability	34
Tabel. 3.7. Hasil Pilot Testing Nilai R- Square	35
Tabel 3.8. Hasil Pilot Testing Uji Multikolinier (nilai VIF)	36
Tabel 4.1 Profil Responden	38
Tabel 4.2 Hasil Statistik Deskriptif	41
Tabel 4.3 Nilai Outer Loadings dan Average Variance Extracted (AVE)	45
Tabel 4.4 Cross Loadings	46
Tabel 4.5 Nilai Fornell Larcker Criterion	47
Tabel 4.6 Nilai Composite Reliability dan Cronbach Alpha	47
Tabel 4.7 Nilai R ² (R Square)	48
Tabel 4.8 Nilai Q ² (Predictive Relevance)	49
Tabel 4.9 Nilai Path Coefficient dan P-Value	50
Tabel 4.10 Metode Analisis Mediasi	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Traffic, engagement rate, persentase pencarian Tiket.com (oranye) vs Traveloka (hitam).	3
Gambar 1.2 Peringkat Global Traveloka vs Tiket.com	3
Gambar 1.3 Trend Pencarian Selama 5 Tahun Terakhir Tiket.com (Oranye) vs Traveloka (Biru).	4
Gambar 1.4 Review Pengguna Tiket.com di Playstore	4
Gambar 2.6 Model Konseptual Penelitian	25
Gambar 4.1. Nilai <i>P-Value</i>	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	69
Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Responden	77
Lampiran 3. <i>Path Model</i>	84
Lampiran 4. <i>Outer Model</i>	84
Lampiran 5. <i>Inner Model</i>	85