

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	vi
INTISARI.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Kerangka Teori	8
F. Kerangka Konsep.....	20
G. Definisi Operasional	22
H. Hipotesis	31
I. Metodologi Penelitian.....	32
1. Pendekatan dan Metode Penelitian	32
2. Paradigma Penelitian	33
3. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
4. Populasi dan Sampel.....	34

5. Metode Pengumpulan Data.....	36
6. Instrumen Penelitian	37
a. Validitas	37
b. Reliabilitas	38
7. Metode Pengolahan dan Analisis Data	38
a. Metode Pengolahan data	38
b. Metode Analisis Data.....	39
J. Limitasi Penelitian	44

BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

A. Traveloka.....	45
1. Sejarah Traveloka	45
2. Sistem Kerja Traveloka	46
3. Kerjasama Bisnis dan Promosi	49
4. Jaminan Keamanan Traveloka.....	50
B. Profil Populasi.....	56
1. Himpunan Pelajar Mahasiswa Lampung (HIPMALA)	56

BAB III DESKRIPSI DAN INTERPRETASI HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	60
1. Analisis Validitas dan Reliabilitas	60
a. Validitas	60
b. Reliabilitas	63
2. Analisis Distribusi Frekuensi dan Analisis Deskriptif.....	64
a. Kredibilitas Traveloka.....	64
b. Kepuasan Pelayanan dan Kebutuhan Konsumsi Informasi	76
3. Analisis Korfisien Kolerasi.....	84
4. Analisis Regresi	85
5. Pengujian Hipotesis	87
B. Interpretasi Hasil Penelitian dan Pembahasan	88
1. Interpretasi Hasil Penelitian.....	88



2. Pembahasan.....	90
--------------------	----

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	97
B. Saran	100

DAFTAR PUSTAKA	102
-----------------------------	------------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Definisi Operasional.....	30
Tabel 1.2	Kriteria Analisis Persentase	41
Tabel 1.3	Nilai Koefisien Korelasi Product Moment.....	42
Tabel 3.1	Pengujian Validitas kredibilitas Traveloka	61
Tabel 3.2	Pengujian Validitas Kepuasan Layanan dan Kebutuhan Informasi.....	62
Tabel 3.3	Reliabilitas Variabel Penelitian.....	63
Tabel 3.4	Frekuensi Jawaban tentang Attractiveness Traveloka	64
Tabel 3.5	Frekuensi Jawaban tentang Trustworthiness Traveloka.....	67
Tabel 3.6	Frekuensi Jawaban tentang Expertise Traveloka	71
Tabel 3.7	Frekuensi Jawaban kredibilitas traveloka	75
Tabel 3.8	Frekuensi Jawaban tentang Nilai.....	76
Tabel 3.9	Frekuensi Jawaban tentang Kebutuhan	78
Tabel 3.10	Frekuensi Jawaban tentang Harapan	80
Tabel 3.11	Frekuensi Jawaban tentang Kepuasan Pelayanan dan Kebutuhan Informasi konsumen	83
Tabel 3.12	Correlation Kredibilitas traveloka dengan kepuasan layanan dan kebutuhan konsumsi informasi konsumen	85
Tabel 3.13	Koefisien Kredibilitas Traveloka Terhadap Kepuasan Pelayanan dan Kebutuhan Informasi Konsumen.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 traffic overview dari aplikasi traveloka.....	5
Gambar 1.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	18
Gambar 1.3 Kerangka Teori.....	21
Gambar 2.1 Tampilan Protokol HTTPS Pada Traveloka.....	52
Gambar 2.2 Tampilan Halaman Login Traveloka	53
Gambar 2.3 Logo Traveloka	54
Gambar 2.4 Tampilan Home (beranda) Aplikasi Traveloka.....	55
Gambar 2.5 Logo HIPMALA	57

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisioner
- Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 3 Uji Regresi Variabel