

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	I
LEMBAR PERNYATAAN.....	II
KATA PENGANTAR.....	III
DAFTAR ISI.....	V
DAFTAR TABEL.....	IX
DAFTAR GAMBAR.....	XI
DAFTAR LAMPIRAN.....	XII
ABSTRAK.....	XIII
ABSTRACT.....	XIV
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.1.1 Tentang Airbnb.....	5
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	9
1.3 PERTANYAAN PENELITIAN.....	11
1.4 TUJUAN PENELITIAN.....	11
1.5 MANFAAT PENELITIAN.....	12
1.6 LINGKUP PENELITIAN.....	12
1.7 SISTEMATIKA PENULISAN.....	13
BAB II.....	15

2.1 HARGA PRODUK.....	15
2.2 ULASAN .....	16
2.3 MACAM PRODUK.....	18
2.4 KUALITAS WEBSITE .....	19
2.5 PEMBAYARAN .....	21
2.6 HUBUNGAN PELANGGAN.....	22
2.7 PURCHASE / REPURCHASE INTENTION .....	24
2.8 KAJIAN PENELITIAN TERDAHULU.....	27
2.9 MODEL PENELITIAN .....	28
2.9.1 Hipotesis Faktor Harga .....	29
2.9.2 Hipotesis Faktor Ulasan .....	30
2.9.3 Hipotesis Faktor Macam Produk.....	31
2.9.4 Hipotesis Faktor Kualitas Website.....	31
2.9.5 Hipotesis Faktor Pembayaran .....	32
2.9.6 Hipotesis Faktor Hubungan Pelanggan.....	32
<b>BAB III .....</b>	<b>34</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
3.1. DESAIN PENELITIAN .....	34
3.2. METODE PENGUMPULAN DATA.....	36
3.2.1. Jenis Data .....	36
3.2.2. Populasi Dan Sampel .....	37
3.3. DEFINISI OPERASIONAL.....	38
3.3.1 Variabel Harga Produk.....	39

3.3.2 Variabel Ulasan .....	40
3.3.3 Variabel Faktor Macam Produk .....	41
3.3.4 Variabel Kualitas Website .....	42
3.3.5 Variabel Pembayaran .....	43
3.3.6. Variabel Hubungan Pelanggan.....	44
3.4. METODE ANALISIS DATA .....	46
3.4.1 Uji Validitas .....	46
3.4.2 Uji Reliabilitas .....	47
3.4.3 Uji Multikolinearitas .....	48
3.4.4 Regresi Linear Berganda.....	49
3.4.5 Uji Hipotesis .....	50
BAB IV .....	52
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	52
4.1. PROFIL RESPONDEN.....	52
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	54
4.1.4 Karakteristik Responden Bersdasarkan Pekerjaan.....	55
4.1.5 Karakteristik Responden Bersdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	56
4.1.6 Pengalaman Menggunakan Airbnb Responden .....	57
4.2 HASIL UJI VALIDITAS .....	59
4.3 STATISTIK DESKRIPTIF .....	65
4.4 HASIL UJI RELIABILITAS .....	72

4.5 HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS .....	73
4.6 HASIL UJI STATISTIK.....	75
4.7 HASIL UJI HIPOTESIS .....	79
4.7.1 Hasil Hipotesis Pertama .....	80
4.7.2 Hasil Hipotesis Kedua.....	83
4.7.3 Hasil Hipotesis Ketiga.....	85
4.7.4 Hasil Hipotesis Keempat.....	87
4.7.5 Hasil Hipotesis Kelima .....	89
4.7.6 Hasil Hipotesis Keenam.....	90
BAB V.....	92
5.1 SIMPULAN .....	92
5.2 IMPLIKASI MANAJERIAL.....	93
5.3 KETERBATASAN PENELITIAN .....	98
5.4 SARAN BAGI PENELITIAN SELANJUTNYA .....	99
DAFTAR PUSTAKA .....	100
LAMPIRAN.....	104

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kategori Belanja Daring Konsumen Indonesia Tahun 2017 .....	4
Tabel 3.1 Indikator Variabel Harga Produk .....	40
Tabel 3.2 Indikator Variabel Ulasan .....	40
Tabel 3.3 Indikator Variabel Macam Produk .....	41
Tabel 3.4 Indikator Variabel Kualitas <i>Website</i> .....	42
Tabel 3.5 Indikator Variabel Pembayaran .....	43
Tabel 3.6 Indikator Variabel Hubungan Pelanggan .....	44
Tabel 3.7 Indikator Variabel Niat Rservasi Kembali Melalui Situs Airbnb .....	45
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	53
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden .....	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	54
Tabel 4.4 Karakteristik Pekerjaan Responden .....	55
Tabel 4.5 Karakteristik Pengeluaran Responden .....	56
Tabel 4.6 Pengalaman Responden Dalam Menggunakan Situs Airbnb .....	57
Tabel 4.7 Uji Validitas Faktor Harga Produk .....	60
Tabel 4.8 Uji Validitas Faktor Ulasan .....	61
Tabel 4.9 Uji Validitas Faktor Macam Produk .....	61
Tabel 4.10 Uji Validitas Faktor Kualitas <i>Website</i> .....	62
Tabel 4.11 Uji Validitas Faktor Pembayaran .....	63
Tabel 4.12 Uji Validitas Faktor Hubungan Pelanggan .....	64
Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel Terikat .....	65
Tabel 4.14 Rentang Nilai dalam Penilaian Kuesioner .....	66

Tabel 4.15 Statistik Deskriptif Variabel Harga Produk .....	66
Tabel 4.16 Statistik Deskriptif Variabel Ulasan .....	67
Tabel 4.17 Statistik Deskriptif Variabel Macam Produk .....	67
Tabel 4.18 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas <i>Website</i> .....	68
Tabel 4.19 Statistik Deskriptif Variabel Pembayaran.....	69
Tabel 4.20 Statistik Deskriptif Variabel Hubungan Pelanggan .....	70
Tabel 4.21 Statistik Deskriptif Variabel Terikat .....	71
Tabel 4.22 Analisis Statistik Deskriptif .....	71
Tabel 4.23 Hasil Uji Reliabilitas Variabel .....	73
Tabel 4.24 Hasil Uji Multikolinearitas.....	74
Tabel 4.25 Hasil Uji Statistik Regresi Linier Berganda.....	76
Tabel 4.26 Hasil Uji Signifikansi Model Penelitian .....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Barang yang Pernah Dibeli Responden Secara Daring .....	2
Gambar 1.2 Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2017 .....	3
Gambar 1.3 Situs Airbnb di Indonesia .....	8
Gambar 2.1 Consumer Decision Process .....	25
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian Terdahulu .....	27
Gambar 2.3 Model Penelitian .....	29
Gambar 3.1 Desain Penelitian .....	34
Gambar 4.1 Ringkasan Hasil Penelitian .....	78
Gambar 4.2 Harga Akomodasi Di Sydney Pada OTA .....	82
Gambar 4.3 Harga Akomodasi Di Sydney Pada Airbnb .....	82

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	104
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	111
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif.....	114
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Masing-Masing Variabel .....	115
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Masing-Masing Variabel .....	118
Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinearitas, Statistik, Uji-F, Uji-T, dan Hipotesis .	120
Lampiran 7 Tabel R dan Tabel T .....	121