

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM .....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
MOTO .....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR ISTILAH .....	xv
DAFTAR SINGKATAN .....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTISARI.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Tinjauan Pustaka .....	8
1.6 Landasan Teori .....	12
1.7 Metode Penelitian.....	15
1.7.1 Jenis Penelitian .....	15
1.7.2 Lokus dan Waktu Penelitian .....	16
1.7.3 Teknik Pengumpulan Data.....	16
1.7.4 Operasionalisasi Konsep <i>E-Service Quality</i> .....	20
1.7.4 Metode Analisis Data .....	27

1.8 Sistematika Penulisan .....	30
<b>BAB II GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>31</b>
2.1 Traveloka sebagai media reservasi di Hotel Pangeran Pekanbaru .....	31
2.2 Pemesanan Hotel Pangeran Pekanbaru melalui situs web Traveloka .....	33
<b>BAB III HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1 Karakteristik Responden .....	41
3.1.1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
3.1.2 Profil Responden berdasarkan Usia .....	42
3.1.3 Profil Responden berdasarkan Provinsi Asal.....	43
3.1.4 Profil responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	44
3.1.5 Profil Responden berdasarkan Profesi .....	45
3.1.6 Profil Responden berdasarkan Pendapatan Bulanan .....	46
3.1.2 Profil Responden berdasarkan Intensitas Penggunaan Traveloka untuk Memesan Akomodasi .....	47
3.2 Kualitas Layanan Elektronik situs web Traveloka sebagai media reservasi daring Hotel Pangeran Pekanbaru .....	47
3.2.1 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Fungsionalitas Situs Web...	49
3.2.2 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Kualitas dan Konten Informasi.....	52
3.2.3 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Pemenuhan Kebutuhan dan Responsivitas .....	54
3.2.4 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Keselamatan dan Keamanan Pengguna.....	56
3.2.5 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Penampilan dan Presentasi.	59
3.2.6 Tanggapan Responden terhadap Dimensi Hubungan kepada Pelanggan .....	60
3.3 Kualitas Layanan Elektronik berdasarkan profil responden .....	62
3.3.1 Kualitas layanan elektronik menurut jenis kelamin responden .....	63
3.3.2 Kualitas layanan elektronik menurut rentang umur responden .....	64
3.3.3 Kualitas layanan elektronik menurut daerah asal responden.....	65
3.3.4 Kualitas layanan elektronik menurut jenjang pendidikan responden ...	67
3.3.5 Kualitas layanan elektronik menurut jenis pekerjaan responden.....	68

3.3.6 Kualitas layanan elektronik menurut jenis pendapatan bulanan responden .....	69
3.3.7 Kualitas layanan elektronik menurut intensitas responden menggunakan Traveloka sebagai media reservasi akomodasi .....	71
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
4.1 Kesimpulan.....	73
4.2 Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>79</b>
Lampiran 1. Kuesioner Daring .....	79
Lampiran 2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	102
<b>LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI .....</b>	<b>108</b>