

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xi |
| INTISARI..... | xii |
| ABSTRACT..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian | 9 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 10 |
| 1.6 Lingkup Penelitian | 10 |
| 1.7 Sistematika Penulisan..... | 11 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 12 |
| 2.1 Jasa dan Pemasaran Jasa..... | 12 |
| 2.2 Saluran Distribusi Jasa Penerbangan..... | 13 |
| 2.3 Teori Tindakan Beralasan/ <i>Theory of Reasoned Action</i> (TRA) | 16 |
| 2.4 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) | 16 |
| 2.5 Teori Difusi Inovasi (TDI) | 17 |
| 2.6 Risiko yang Dirasakan..... | 18 |

| | |
|--|-----------|
| 2.7 Kebiasaan Luring | 18 |
| 2.8 Manfaat Relatif..... | 19 |
| 2.9 Keinovatifan Terhadap Teknologi Baru..... | 19 |
| 2.10 Minat Menggunakan Saluran Distribusi..... | 20 |
| 2.11 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Saluran Distribusi Tiket Jasa Penerbangan..... | 20 |
| 2.12 Hipotesis..... | 24 |
| 2.13 Model Penelitian..... | 27 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 29 |
| 3.1 Desain Penelitian | 29 |
| 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 31 |
| 3.2.1 Risiko terhadap Saluran Daring..... | 31 |
| 3.2.2 Kebiasaan Luring..... | 32 |
| 3.2.3 Manfaat Relatif | 33 |
| 3.2.4 Keinovatifan terhadap Teknologi Baru..... | 34 |
| 3.2.5 Minat Menggunakan Saluran Distribusi | 35 |
| 3.3 Uji Instrumen Penelitian..... | 36 |
| 3.3.1 Uji Validitas | 36 |
| 3.3.2 Uji Reliabilitas | 37 |
| 3.4 Analisis Data dan Metode Pengujian Hipotesis | 38 |
| 3.4.1 Uji Asumsi Klasik..... | 38 |
| 3.4.2 Statistik Deskriptif | 39 |
| 3.4.3 <i>Goodness of Fit</i> | 39 |
| 3.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda..... | 41 |
| 3.4.5 Pengujian Hipotesis | 42 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 44 |
| 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner | 44 |

| | |
|--|-----------|
| 4.2 Profil dan Karakteristik Perjalanan Responden..... | 44 |
| 4.3 Pilihan Saluran Distribusi..... | 47 |
| 4.4 Hasil Uji Instrumen | 49 |
| 4.4.1 Uji Validitas | 49 |
| 4.4.2 Uji Reliabilitas | 51 |
| 4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik..... | 51 |
| 4.5.1 Uji Normalitas..... | 51 |
| 4.5.2 Uji Multikolinearitas | 52 |
| 4.6 Statistik Deskriptif..... | 53 |
| 4.7 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> | 54 |
| 4.7.1 Koefisien Determinasi | 54 |
| 4.7.2 Uji F | 55 |
| 4.7.3 Uji t | 56 |
| 4.8 Analisis Regresi Linear Berganda..... | 57 |
| 4.9 Hasil Uji Hipotesis | 58 |
| 4.10 Pembahasan | 59 |
| BAB V SIMPULAN | 65 |
| 5.1 Simpulan..... | 65 |
| 5.2 Implikasi Praktis..... | 66 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian | 68 |
| 5.4 Saran..... | 68 |
| DAFTAR PUSTAKA | 69 |
| LAMPIRAN | 72 |