

DAFTAR ISI

Halaman

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	1
2.1 Kepuasan Konsumen	1
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	1
2.1.2 Dimensi Kepuasan Konsumen	1
2.2 Persepsi Harga	3
2.2.1 Pengertian Persepsi Harga	3
2.2.2 Dimensi Persepsi Harga	4
2.3 Promosi	5
2.3.1 Pengertian Promosi	5

2.3.2 Dimensi Promosi.....	6
2.4 Kualitas Pelayanan.....	6
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	6
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	7
2.5 Penelitian Terdahulu.....	8
2.6 Hubungan Antar Variabel.....	11
2.6.1 Hubungan Persepsi Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	11
2.6.2 Hubungan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	11
2.6.3 Hubungan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	12
2.6.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	12
2.7 Hipotesis.....	13
2.8 Model Penelitian.....	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	14
3.1 Desain Penelitian.....	14
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	14
3.2.1 Jenis Data.....	14
3.2.2 Sumber Data.....	15
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	15
3.3.1 Populasi.....	15
3.3.2 Sampel.....	15
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	16
3.4 Unit Analisis.....	17
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	17
3.5.1 Variabel Independen (X).....	17
3.5.2 Variabel Dependen (Y).....	18
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian.....	21
3.6.1.1 Uji Validitas.....	22
3.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	22

3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	23
3.6.2.1 Uji Normalitas	23
3.6.2.2 Uji Multikolonieritas	23
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas	24
3.6.3 Regresi Linier Berganda.....	24
3.6.3.1 Uji Model (Uji F).....	25
3.6.3.2 Uji Parsial (Uji t).....	25
3.6.4 Koefisien Determinasi (R^2)	26
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	27
4.1 Karakteristik Responden	27
4.2 Uji Validitas.....	30
4.3 Uji Reliabilitas.....	34
4.4 Analisis Deskriptif Penelitian	35
4.4.1 Variabel Persepsi Harga.....	36
4.4.2 Variabel Promosi.....	37
4.4.3 Variabel Kualitas Pelayanan.....	38
4.4.4 Variabel Kepuasan Konsumen	39
4.5 Uji Asumsi Klasik	40
4.5.1 Uji Normalitas	40
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	42
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	43
4.6 Regresi Linier Berganda	43
4.7 Uji F	45
4.8 Uji t.....	45
4.9 Koefisien Determinasi	47
BAB V PEMBAHASAN	49
5.1 Analisis Pembahasan Hipotesis	49
5.1.1 Pengaruh Persepsi Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Secara Bersama-Sama Terhadap Kepuasan Konsumen	49
5.1.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	49
5.1.3 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	49

5.1.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	50
5.2 Temuan Penelitian	50
BAB VI PENUTUP	52
6.1 Kesimpulan	52
6.2 Saran	52
6.3 Implikasi Penelitian	53
6.3.1 Implikasi Teoritis	53
6.3.2 Implikasi Praktis	54
DAFTAR REFERENSI	55
Lampiran-Lampiran	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Hasil Pra Survey.....	2
2.1 Penelitian Terdahulu	8
3.1 Ukuran Skala Likert	15
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	19
3.3 Nilai Reliabilitas.....	23
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
4.2 Respponden Berdasarkan usia saat ini	27
4.3 Respponden Berdasarkan pekerjaan saat ini	28
4.4 Respponden Berdasarkan penghasilan perbulan.....	29
4.5 Respponden Berdasarkan waktu terkakhir menggunakan layanan.....	29
4.6 Respponden Berdasarkan Jenis Layanan Yang Paling Sering Digunakan	30
4.7 Uji Validitas Persepsi Harga	31
4.8 Uji Validitas Promosi.....	32
4.9 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	32
4.10 Uji Validitas Kepuasan Konsumen	33
4.11 Uji Reliabilitas	34
4.12 Interpretasi Nilai Indeks.....	36
4.13 Indeks Variabel Persepsi Harga	36
4.14 Indeks Variabel Promosi	37
4.15 Indeks Variabel Kualitas Pelayanan.....	38
4.16 Indeks Variabel Kepuasan Konsumen	40
4.17 Hasil Uji Normalitas Persepsi Harga	41
4.18 Hasil Uji Normalitas Promosi	41
4.19 Hasil Uji Normalitas Kualitas Pelayanan.....	42
4.20 Hasil Uji Multikolinearitas.....	43
4.21 Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
4.22 Hasil Uji F.....	45
4.23 Hasil Uji t.....	46
4.24 Koefisien Determinasi (R^2).....	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Jumlah pengunjung traveloka Pada 6 Bulan terakhir 2020.....	2
2.1 Model Penelitian	13
4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	43

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Pra-Survey	57
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	59
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi Harga	65
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Promosi	67
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	69
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Konsumen	71
Lampiran 7 Tabulasi Persepsi Harga 100 Responden.....	73
Lampiran 8 Tabulasi Promosi 100 Responden	76
Lampiran 9 Tabulasi Kualitas Pelayanan 100 Responden	79
Lampiran 10 Tabulasi Kepuasan Konsumen 100 Responden.....	82
Lampiran 11 Hasil Uji Asumsi Klasik	85
Lampiran 12 Hasil Uji Analisis Data	88