

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Profil Aplikasi Traveloka.....	6
2.2 Kepuasan Pelanggan	7
2.3 Teknik Sampling	9
2.4 Statistika Deskriptif.....	11
2.5 Uji Validitas	12
2.6 Uji Reliabilitas.....	13
2.7 Uji <i>Kaiser Meyer Olkin</i> (KMO)	13
2.8 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	15
2.9 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	17
2.10 Analisis <i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV)	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1 Data dan Sumber Data	22
3.2 Populasi dan Sampel.....	22
3.3 Variabel Penelitian	22
3.3.1 Variabel Demografi.....	22
3.3.2 Karakteristik Perilaku Pengguna Koridor.....	23
3.3.3 Kepuasan Pengguna	24
3.4 Langkah –Langkah Analisis Data	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Karakteristik Pengguna Traveloka	29
4.2 Uji Validitas	36
4.3 Uji Reliabilitas.....	37
4.4 Uji <i>Kaiser Meyer Olkin</i> (KMO)	41
4.5 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	42
4.6 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	44
4.7 Analisis <i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV)	52
BAB V PENUTUP	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	