

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN (*Service Quality*), KEPUASAN  
PELANGGAN, KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN (*Customer Loyalty*) PADA LAYANAN  
E-COMMERCE**

(Studi pada pelanggan layanan Traveloka)

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen



**Mia Aulya Safitri**

**1141001116**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**2018**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

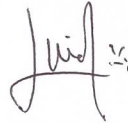
---

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Mia Aulya Safitri**

**NIM : 1141001116**

**Tanda Tangan :**



**Tanggal : 15 Agustus 2018**

## HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

---

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Mia Aulya Safitri

NIM : 1141001116

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan (*Service Quality*),  
Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas  
Pelanggan (*Customer Loyalty*) Pada Layanan E-Commerce (Studi pada  
pelanggan layanan Traveloka).

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing: Aurino Rilman A. Djamaris, Ir., M.M

Penguji I : Gunardi Endro, Ir., M.B.A.,  
M.Hum, M.Soc.Sci., Ph.D

Penguji II : M. Th. Anitawati, Ir, M.S, M.Sc

(Pembimbing)

(Penguji I)

(Penguji II)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 15 Agustus 2018

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan hidayahnya, Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan (*Service Quality*), Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan (*Customer Loyalty*) Pada Layanan E-Commerce (Studi pada pelanggan layanan Traveloka)”. Penulisan tugas akhir ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Terima Kasih Penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan mulai dari masa perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini:

1. Bapak Aurino Rilman Adam Djamaris, Ir, M.M., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing dan memberikan koreksi yang bermanfaat bagi penyusunan dan penyempurnaan tugas akhir.
2. Bapak Gunardi Endro, Ir. M.B.A, M.Hum, M.Soc.Sci., Ph.D selaku dosen penguji dalam sidang tugas akhir penulis yang telah memberikan masukan dalam tahap perbaikan tugas akhir.
3. Ibu M. Th. Anitawati, Ir, M.S, M.Sc selaku dosen penguji dalam sidang tugas akhir penulis yang telah memberikan masukan dalam tahap perbaikan tugas akhir.
4. Kedua orang tua tercinta, Herman, S.Pd dan Heny Roza, S.Pd yang senantiasa memberikan do'a, motivasi, nasehat, serta dukungan dan kasih sayang tiada henti kepada penulis serta keluarga yang telah memberikan segala dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.
5. Nikmatul Khairi, Nurul Houmaira, Putri Maharani, Hafizah Trisno, Angelika Dwi Inten selaku saudara perempuan yang selalu ada dikala sedih dan senang dalam penyusunan tugas akhir serta selalu senantiasa

memberikan do'a dan kasih sayang kepada penulis untuk segera menyelesaikan tugas akhir.

6. Khaira Annisa, Atiqa Rani W, Ade Hidayati, Dara Rizky Eka P, Febi Septika Sari, Fellysa Fahira selaku sahabat yang senantiasa membantu penulis dalam proses penyelesaian tugas akhir dan juga memotivasi penulis serta menemani dalam menjalani kehidupan perkuliahan di perantauan.
7. Firstnanda Rindu Harini selaku sahabat yang senantiasa, mendukung, memberi segalanya dan selalu ada dalam suka dan duka selama proses penyelesaian tugas akhir ini dan selalu menemani dalam menjalani kehidupan selama di perantauan.
8. Just Bro, JH 2008, Gadih Minang, Gadih dan Bujang Rang Mudo Minang, Keluarga Paguyuban Minang di Jakarta selaku teman seperantauan yang sama-sama berjuang dan selalu memberikan semangat dan kebersamaan yang berarti bagi penulis.
9. Maysa Putri E, Monica Ayu Nanda, Aldio Febriansyah, Dani Fajri, Clarima Luthfiani, Anisa Ulfa, Raffi Para, Yozi Abdulrahman, M. Arif Budiman yang telah mendukung dalam penyusunan tugas akhir dan selalu memberikan semangat yang berarti bagi penulis.
10. Ivone Luzviane, Annisa Nabila, Aisyah Azis, Peter Daniel, Zulfa E, Intan Permatasari, selaku teman di rantau yang menerima penulis apa adanya, sama-sama berjuang dan selalu memberikan semangat dan kebersamaan yang berarti bagi penulis.
11. Semua sahabat-sahabat, orang-orang yang berada di sekeliling penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu mendukung, menyayangi, dan memberikan semangat yang berarti dalam penyelesaian tugas akhir.
12. Teman-teman Pengurus Himpunan Mahasiswa Manajemen Universitas Bakrie periode 2015/2016 yang telah mendukung selama penyusunan tugas akhir.
13. Teman-teman mahasiswa/mahasiswa Program Sudi Manajemen angkatan 2014 yang telah memberikan dukungan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir.

14. Para responden yang telah menyempatkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian tugas akhir.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyajian dan penyusunan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan tugas akhir ini. Semoga semua bantuan dan jerih payah yang telah diberikan mendapat imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa dan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak yang terkait kedepannya.

Jakarta, Agustus 2018

Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

---

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mia Aulya Safitri  
NIM : 1141001116  
Program Studi : Manajemen  
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Kuantitatif

Demi Pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul:

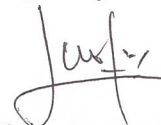
**Pengaruh Kualitas Layanan (*Service Quality*), Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan (*Customer Loyalty*) Pada Layanan E-Commerce (Studi pada pelanggan layanan Traveloka)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 15 Agustus 2018

Yang menyatakan



Mia Aulya Safitri

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN (*Service Quality*), KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN, KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (*Customer Loyalty*) PADA LAYANAN E-COMMERCE (Studi Pada Pelanggan Layanan Traveloka)**

**Mia Aulya Safitri**

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas layanan, kepuasan pelanggan, kepercayaan, dan komitmen terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan melibatkan 215 responden yang pernah dan menggunakan layanan Traveloka.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience selective sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan metode analisis Importance Performance Analysis. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa (1) kualitas layanan dan komitmen secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Traveloka. (2) kepuasan pelanggan dan kepercayaan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan Traveloka.

Berdasarkan diagram Importance Performance Analysis, maka pernyataan yang mendapatkan prioritas tinggi untuk diperbaiki adalah sikap empati Traveloka dalam memahami keinginan pelanggan jika terjadi kendala dan memperhatikan hal-hal yang membuat pelanggan tetap setia untuk selalu menggunakan layanan Traveloka. Terdapat dua belas pernyataan menurut para pelanggan bahwa pihak Traveloka telah melaksanakannya sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Hal ini menuntut pihak manajemen Traveloka untuk dapat mempertahankan kinerja indikator-indikator tersebut.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Komitmen dan Loyalitas Pelanggan



***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION,  
TRUST AND COMMITMENT TO CUSTOMER LOYALTY ON E-  
COMMERCE SERVICE  
(Study On Traveloka Customers Service)***

**Mia Aulya Safitri**

---

***ABSTRACT***

*This purpose of this study is to examine how much influence of service quality, customer satisfaction, trust, and commitment to customer loyalty. This study uses quantitative approach and involved 215 respondents who have been and using Traveloka services.*

*The sampling method used in this study is convenience selective sampling. The analytical method used is multiple linear regression analysis and analysis method of Importance Performance Analysis with the software tool of SPSS 16. The results of this study prove that (1) service quality and commitment have a significant effect on the loyalty of Traveloka Customers. (2) Customer satisfaction and trust have not significant effect on the loyalty of Traveloka Customers.*

*Based on the Importance Performance Analysis diagram, the statement that gets high priority for improvement is the empathy attitude of Traveloka in order to understand the desire of customers if there are obstacles and paying attention to things that keep customers loyal to always use Traveloka services. There are twelve statements according to customers that Traveloka has implemented as expected by the customers. This requires the management of Traveloka to be able to maintain the performance of these indicators.*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Trust, Commitment and Customer Loyalty*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>14</b>
1.1 Latar Belakang .....	14
1.2 Perumusan Masalah .....	21
1.3 Tujuan Penelitian .....	21
1.4 Manfaat Penelitian .....	22
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>23</b>
2.1 Landasan Teori.....	23
2.1.1 Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	23
2.1.2 Kepuasan Pelanggan ( <i>Satisfaction</i> ).....	26
2.1.3 Kepercayaan Pelanggan ( <i>Trust</i> ) .....	28
2.1.4 Komitmen ( <i>Commitment</i> ) .....	34
2.1.5 Loyalitas Pelanggan ( <i>Customer Loyalty</i> ).....	35
2.2 Penelitian Terdahulu .....	37
2.3 Kerangka Pikiran .....	41
2.4 Hipotesis .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	42
3.2 Operasional Variabel .....	43
3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	44
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	45
3.5 Teknik Pengambilan Sampel .....	47
3.6 Teknik Analisis Data.....	48

3.6.1 Uji Instrumen .....	48
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	49
3.6.3 Uji Model Secara Keseluruhan (Anova – F test) .....	51
3.6.4 Uji Signifikasi Parameter Individual (t-test) .....	52
3.6.5 Analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) .....	52
3.6.2 Importance Performance Analysis (IPA) .....	52
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
4.1 <i>Pre – Test Kuesioner</i> .....	56
4.2 Analisis Karakteristik Responden.....	58
4.3 Analisis Statistik .....	61
4.3.1 Uji Reliabilitas .....	61
4.3.2 Uji Validitas .....	62
4.4 Analisis Uji Asumsi Klasik.....	65
4.4.1 Uji Normalitas Residual.....	65
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	67
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	68
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda .....	69
4.6 Pengujian Hipotesis ( Uji f ) & ( Uji t ) .....	71
4.6.1 Uji f .....	71
4.6.2 Uji t .....	71
4.6.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	74
4.7 Analisis Importance Performance Analysis (IPA) .....	74
4.8 Pembahasan.....	76
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>87</b>
5.1 Simpulan .....	87
5.2 Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSAKA .....</b>	<b>92</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Perbandingan Situs Booking Online Terpopuler Tahun 2016.....	17
<b>Gambar 1.2</b> Keinginan Untuk Membeli Produk/Jasa Secara Online (Top 5 Teratas).....	18
<b>Gambar 1.3</b> Diagram Rate Review Pelanggan Traveloka .....	19
<b>Gambar 2.1</b> Model hubungan berdasarkan kepercayaan.....	31
<b>Gambar 3.1</b> Diagram Matriks <i>Importance Performance Analysis</i> .....	54
<b>Gambar 4.1</b> Komposisi Pengguna Internet Berdasarkan Usia .....	60
<b>Gambar 4.2</b> Hasil Uji Normalitas.....	66
<b>Gambar 4.3</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	68
<b>Gambar 4.4</b> Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Traveloka ....	82

## DAFTAR TABEL

<b>Table 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	38
<b>Tabel 3.1</b> Operasionalisasi Variabel .....	44
<b>Tabel 4.1</b> Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 30 Responden ( Importance) .....	56
<b>Tabel 4.2</b> Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 30 Responden ( Performance).....	57
<b>Tabel 4.3</b> Karakteristik Responden.....	59
<b>Tabel 4.4</b> Hasil Uji Reliabilitas 215 Responden pada tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) .....	61
<b>Tabel 4.5</b> Hasil Uji Reliabilitas 215 Responden pada tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ) ....	62
<b>Tabel 4.6</b> Hasil Uji Validitas menggunakan 215 Responden pada tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) .....	63
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Uji Validitas menggunakan 215 Responden pada tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ).....	64
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji <i>Kolmogrov-Smirnov</i> .....	66
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Multikolinieritas.....	67
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Regresi Berganda.....	69
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Analisis Regresi bersama-sama .....	71
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Analisis Regresi secara Parsial .....	72
<b>Tabel 4.13</b> Koefisien Determinasi.....	74
<b>Tabel 4.14</b> Rata-Rata Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) dan Tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ).....	75

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	96
Lampiran 2. Karakteristik Responden .....	100
Lampiran 3. Uji Reliabilitas dan Validitas pada tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) .....	101
Lampiran 4. Uji Reliabilitas dan Validitas pada tingkat Kinerja ( <i>Performance</i> ).....	106
Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik .....	111
Lampiran 6. Analisis Linear Berganda dan Uji t.....	113
Lampiran 7. Uji F .....	113
Lampiran 8. Koefisien Determinasi .....	114
Lampiran 9. Importance Performance Analysis (IPA).....	114