

**ANALISIS PENGARUH *WEB EXPERIENCE* DAN
WEBSITE LAYOUT DESIGN TERHADAP KEPUTUSAN
HOTEL BOOKING PADA *ONLINE TRAVEL AGENT***

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



RIZKA AMALIADEWI

1141001057


**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 : Rizka Amaliadewi

NIM : 1141001057

Tanda Tangan : 

Tanggal : 28 Agustus 2018

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Rizka Amaliadewi

NIM : 1141001057

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial (FEIS)

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH *WEB EXPERIENCE* DAN *WEBSITE LAYOUT DESIGN* TERHADAP KEPUTUSAN *HOTEL BOOKING* PADA *ONLINE TRAVEL AGENT*

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial (FEIS), Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

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

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

Penguji II : Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 28 Agustus 2018

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji dan syukur Saya panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya Saya dapat menyelesaikan tugas akhir tentang “ANALISIS *WEB EXPERIENCE* DAN *WEBSITE LAYOUT DESIGN* TERHADAP KEPUTUSAN *HOTEL BOOKING* PADA *ONLINE TRAVEL AGENT*” dengan lancar. Shalawat dan salam tidak lupa juga Saya haturkan untuk Nabi Muhammad SAW.

Peneliti menyadari bahwa tugas akhir ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itulah, Saya ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang terus membantu Saya selama proses penyusunan tugas akhir ini, yaitu kepada:

1. Ayah, Ibu, Kakak-Kakak Saya; Widi dan Adit yang selalu sabar tanpa mendesak Saya untuk segera menyelesaikan tugas akhir. Serta tak henti-hentinya memberikan motivasi, dukungan moril maupun materil, dan juga do'a restunya kepada Saya.
2. Bapak Aurino Rilman A. Djamaris, Ir, M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta juga dengan sabar untuk memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
3. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu dan arahan kepada Saya selama masa perkuliahan dan masa penyusunan tugas akhir.
4. Intan Azmi, teman masa kuliah dari UB's Week, yang selalu *available* untukku kapan saja, memberikan masukan dan motivasi selama perkuliahan dan penyusunan tugas akhir.
5. Gemay Squad, Ajeng, Atika, Ayu, Chici, Nadia Ersafira, Nadya Cahya dan Natasha yang mau menjadi teman Saya selama perkuliahan.
6. Abang Daman, sebagai penghibur, penyemangat, dan berusaha untuk 'selalu ada'

7. Dimas dan Ava, yang selalu sedia untuk mendengarkan keluhan kesah, membantu, dan memberi semangat selama perkuliahan.
8. “GENG CANTIK” persahabatan jarak jauh yang selalu menghibur, memberi semangat, dan mendoakan agar tugas akhir ini cepat selesai.
9. Teman-teman karyawan ZEN Rooms *2nd floor*, yang memberi semangat dan pengertian dari pengerjaan hingga siding tugas akhir ini.
10. Teman-teman program studi Manajemen 2014 yang selalu memberikan semangat dan dukungan satu sama lain.
11. Semua pihak yang tidak dapat Saya sebutkan satu-persatu, terima kasih atas dukungannya.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan. Namun demikian, Penulis mengharapkan kritik, saran, dan masukan yang membangun untuk menyempurnakan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini memberikan manfaat kepada kita semua.

Jakarta, 28 Agustus 2018

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Rizka Amaliadewi
NIM : 1141001057
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial (FEIS)
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Kuantitatif

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

ANALISIS WEB EXPERIENCE DAN WEBSITE LAYOUT DESIGN TERHADAP KEPUTUSAN HOTEL BOOKING PADA ONLINE TRAVEL AGENT

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/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 untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 28 Agustus 2018

Yang menyatakan



Rizka Amaliadewi

**ANALISIS *WEB EXPERIENCE* DAN *WEBSITE LAYOUT*
DESIGN TERHADAP KEPUTUSAN *HOTEL BOOKING* PADA
*ONLINE TRAVEL AGENT***

Rizka Amaliadewi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui dan menganalisis pengalaman konsumen dalam menggunakan web dan *layout design website Online Travel Agent* berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen untuk reservasi hotel secara online pada online travel agent. Penelitian ini menyebarkan kuesioner dengan mengumpulkan 84 responden yang dimana responden tersebut adalah konsumen yang pernah melakukan reservasi hotel melalui Online Travel Agent.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif lebih menekankan pada penggunaan angka-angka yang membuat menjadi mendetail. Data kuantitatif dapat diolah atau dianalisis menggunakan teknik perhitungan statistika. Analisa data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian Uji F menunjukkan bahwa Web Experience dan Layout Design Website berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian secara simultan. Untuk hasil Uji T yaitu Web Experience dan Layout Design Website berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: *Web Experience*, *Layout Design Website*, Keputusan Pembelian, *Online Travel Agent*.

**ANALYSIS OF WEB EXPERIENCE AND WEBSITE
LAYOUT DESIGN ON BOOKING HOTEL
RESERVATION DECISION ON ONLINE TRAVEL
AGENT**

Rizka Amaliadewi

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of consumer experience in using web and Online Travel Agent's website layout design influences consumer purchasing decisions for hotel reservations at online travel agents. This study distributed questionnaires by collecting 84 respondents in which the respondents were consumers who had made hotel reservations through the Online Travel Agent.

This study uses quantitative methods. Quantitative research emphasizes the use of numbers that make it detailed. Quantitative data can be processed or analyzed using statistical calculation techniques. Data analysis using multiple linear regression analysis. The results of the F Test study indicate that the Web Experience and Layout Design Website affect the Purchase Decision simultaneously. For the T Test results, namely Web Experience and Website Design Layout, have a positive and significant effect on purchasing decisions.

Keywords: Web Experience, Website Design Layout, Purchase Decision, Online Travel Agent.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GRAFIK.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN TEORITIS, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 9	
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Web Experiences.....	9
2.1.2 <i>Layout</i> Desain.....	12
2.1.3 Keputusan Pembelian.....	13
2.1.4 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Kerangka Pemikiran	17
2.3 Hipotesis	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1 Jenis Penelitian	18
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	18

3.2.1	Populasi	18
3.2.2	Sampel.....	18
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	19
3.3	Metode Pengumpulan Data	19
3.3.1	Jenis dan Sumber Data.....	20
3.4	Variabel Penelitian dan Pengukurannya.....	21
3.4.1	Variabel Penelitian	21
3.4.2	Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	21
3.5	Sistematika Kuesioner	23
3.5.1	Screening.....	23
3.5.2	Demografis dan Profil Responden	23
3.5.3	Pertanyaan Inti	23
3.6	Metode Analisis Data	24
3.6.1	Verifikasi Data	24
3.6.2	Uji Validitas	24
3.6.3	Uji Reliabilitas	25
3.7	Uji Asumsi Klasik	26
3.7.1	Uji Normalitas.....	26
3.7.2	Uji Multikolinearitas	26
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas.....	26
3.8	Uji Kelayakan Model	27
3.8.1	Uji Koefisien Determinasi.....	27
3.8.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	27
3.9	Analisis Koefisien Korelasi Berganda (R)	28
3.10	Analisis Statistik Deskriptif.....	29
3.10.1	Uji F (Simultan)	29
3.10.2	Uji T (Parsial).....	29
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	31
4.1	Analisis Karakteristik Responden	31
4.2	Pre-Test Kuesioner	33
4.2.1	Uji Validitas Pre-Test.....	33

4.2.2	Uji Reliabilitas Pre-Test.....	34
4.3	Analisis Statistik.....	35
4.3.1	Uji Validitas	35
4.3.2	Uji Reliabilitas	36
4.4	Uji Asumsi Klasik	36
4.4.1	Uji Normalitas.....	36
4.4.2	Uji Multikolinearitas	38
4.4.3	Uji Heterokedastisitas	38
4.5	Uji Kelayakan Model	40
4.5.1	Uji Koefisien Determinasi.....	40
4.5.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
4.6	Uji Hipotesis.....	42
4.6.1	Uji F (Simultan)	42
4.6.2	Uji t (Parsial).....	43
4.7	Pembahasan	44
BAB V PENUTUP.....		47
5.1	Kesimpulan.....	47
5.2	Saran.....	47
5.2.1	Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	47
5.2.2	Saran untuk Online Travel Agent	47
DAFTAR PUSTAKA		49
LAMPIRAN.....		51

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Pertumbuhan Jumlah Akomodasi Indonesia	1
Grafik 1. 2 Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia	2
Grafik 1. 3 Survei Penggunaan Layanan Online Travel	4
Grafik 1. 4 Online Travel Agent populer di Indonesia	5
Grafik 1. 5 Frekuensi Penggunaan OTA Melalui Website	6

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Statistik pengguna internet di sektor industri	3
Gambar 2. 1 Proses Keputusan Pembelian.....	15
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	17
Gambar 4. 1 Uji Normalitas P-Plot	37
Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas	39

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Blok Web Experience dan Subkategorinya.....	9
Tabel 2. 2 Dimensi Layout Website e-Commerce	12
Tabel 2. 3 Tabel Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3. 1 Tabel Operasionalisasi Variabel Penelitian	22
Tabel 3. 2 Kualifikasi Nilai Chronbach's Alpha	25
Tabel 3. 3 Nilai Interval Koefisien.....	28
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	31
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	32
Tabel 4. 3 Domisili Responden	32
Tabel 4. 4 Frekuensi Penggunaan Online Travel Agent	32
Tabel 4. 5 Validitas pre-test	33
Tabel 4. 6 Reliabilitas Pre-test	34
Tabel 4. 7 Uji Validitas	35
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas	36
Tabel 4. 9 Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov	37
Tabel 4. 10 Uji Multikolinearitas	38
Tabel 4. 11 Uji Koefisien Determinasi.....	40
Tabel 4. 12 Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
Tabel 4. 13 Uji F	42
Tabel 4. 14 Uji t.....	43