

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN
(STUDI KASUS PELANGGAN TRAVELOKA)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana
manajemen**



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

WULAN HARDIANA WOWOR

1151001055

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2019**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Wulan Hardiana Wowor

NIM : 1151001055

Tanda Tangan : 

Tanggal : 12 Agustus 2019

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Wulan Hardiana Wowor

NIM : 1151001055

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus Pelanggan Traveloka)

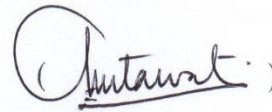
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dominica Arni Widyastuti, SE., MM



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



Penguji II : Holila Hatta, S.Pd., MM



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 12 Agustus 2019

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Pengaruh *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Traveloka)”**. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua beserta kakak dan adik serta keluarga besar tercinta yang senantiasa memberikan dukungan moral maupun material dan telah memberikan kepercayaan kepada penulis untuk mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu.
2. Ibu Dominica Arni Widyastusi S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, memberikan masukan, motivasi dan semangat kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini
3. Ibu Ir. M.Th. Anitawati, M.S., M.Sc. selaku dosen penguji dalam tugas akhir penulis yang telah memberikan kritikan dan saran dalam proses perbaikan tugas akhir
4. Ibu Holila Hatta S.Pd., M.M. selaku dosen penguji dalam tugas akhir penulis yang telah memberikan masukan dalam proses perbaikan tugas akhir dan selalu memberikan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini
5. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu dan arahan kepada peneliti selama masa perkuliahan dan selama proses penyusunan proposal tugas akhir
6. Prama Dounal Dekker Malik yang selalu memberikan dukungan dan motivasi serta bantuan dikala penulis mengalami kesulitan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Teman-teman “Lambe Squad” (Erdian Saputri, Tiara Rasheeda, Dearestyka Siallagan, Made Chernovica, Dewi Nur Fitriani, Yani Kartika, Risaldi dan Yoga Manggala yang selalu memberikan semangat dan mendukung penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir

8. Teman-teman mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie angkatan 2015 yang telah memberikan dukungan, bantuan dalam proses penyusunan tugas akhir
9. Seluruh pihak terkait yang telah banyak memberikan pengetahuan dan membantu penulis selama proses penyusunan 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, 12 Agustus 2019

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Wulan Hardiana Wowor

NIM : 1151001055

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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

“Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Traveloka)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonesklusif 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 untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 12 Agustus 2019

Yang Menyatakan



Wulan Hardiana Wowor

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRAVELOKA

Wulan Hardiana Wowor

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *E-Service Quality* (*Easy of use, Application Design, Responsiveness, Personalization dan Assurance*) terhadap kepuasan pelanggan Traveloka. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *E-Service Quality*. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Easy of use, Responsiveness dan Assurance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, untuk variabel *Application Design* berpengaruh tapi tidak secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel *Personalization* berpengaruh negatif diuji secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Traveloka. Namun, jika diuji secara bersama-sama kelima variabel bebas yang terdiri dari *Easy of use, Application Design, Responsiveness, Personalization dan Assurance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Traveloka.

Kata kunci: *E-Service Quality, easy of use, application design, responsiveness, personalization, assurance*, kepuasan pelanggan.

THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY ON TRAVELOKA CUSTOMER SATISFACTION

Wulan Hardiana Wowor

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of E-Service Quality (Easy of use, Application Design, Responsiveness, Personalization and Assurance) on Traveloka customer satisfaction. The independent variable in this study is E-Service Quality. The dependent variable in this study is customer satisfaction. Samples that are used in this study as many as 100 people using purposive sampling technique. The analytical method used is multiple regression analysis.

The results of this study indicate that the variable Easy of use, Responsiveness and Assurance has a positive and significant effect on customer satisfaction, for the Application Design variable has an effect but not significantly on customer satisfaction, while the Personalization variable has a negative effect tested partially on the satisfaction of Traveloka customers. However, if tested together the five independent variables consisting of Easy of use, Application Design, Responsiveness, Personalization and Assurance have a significant influence on the satisfaction of Traveloka customers.

Keywords: *E-Service Quality, easy of use, application design, responsiveness, personalization, assurance, customer satisfaction.*

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Gambar Aplikasi Traveloka	3
Gambar 1.2 Survey Online Travel Agencies (OTA) 2018	4
Gambar 1.3 <i>Review</i> konsumen Traveloka	5
Gambar 1.4 <i>Review</i> konsumen Traveloka	6
Gambar 2.1 Kerangka pemikiran	17
Gambar 4.1 Logo Traveloka	31
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	41
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	43

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dampak perbandingan kinerja dan harapan	1
Tabel 2.2 Hasil Penelitian yang Relevan.....	1
Tabel 3.1 Operasional Variabel	2
Tabel 3.2 Tabel Skala Numerik.....	2
Tabel 3.3 Kualifikasi Nilai Alpha Cronbach's	2
Tabel 4.1 Tabel berdasarkan Jenis Kelamin.....	3
Tabel 4.2 Tabel berdasarkan Kelompok Usia	3
Tabel 4.3 Tabel berdasarkan Domisili.....	3
Tabel 4.4 Tabel berdasarkan Pekerjaan.....	3
Tabel 4.5 Tabel berdasarkan Pengeluaran Responden	3
Tabel 4.6 Tabel berdasarkan Layanan yang digunakan	3
Tabel 4.7 Tabel berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan	3
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 30 Responden	3
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas 100 Responden	3
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas 100 Responden	4
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	4

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	56
Lampiran 2 Analisis Karakteristik Responden	60
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	63
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	70
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	73
Lampiran 6 Hasil Uji Kelayakan Model.....	75
Lampiran 7 Tabel t.....	76

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	8
KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 <i>E-Service Quality</i>	8
2.2 Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction</i>)	12
2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction</i>).....	12
2.2.2 Dimensi untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	14
2.3 Hasil Penelitian Terdahulu.....	16
2.4 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	17
BAB III	19
METODE PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian	19
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	19
3.2.1 Variabel Penelitian.....	19

3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data	23
3.3.1 Jenis Data.....	23
3.3.2 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.4 Populasi dan Sampel.....	24
3.4.1 Populasi.....	24
3.4.2 Sampel	24
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	25
3.5 Uji Instrumen Penelitian	25
3.5.1 Uji Validitas.....	25
3.5.2 Uji Reliabilitas	26
3.6 Uji Asumsi Klasik.....	26
3.6.1 Uji Normalitas.....	26
3.6.2 Uji Multikolinearitas.....	27
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas	27
3.7 Uji Kelayakan Model.....	28
3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda	28
3.7.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	29
3.8 Uji Kelayakan Hipotesis	29
3.8.1 Uji Parsial (T)	29
3.8.2 Uji Simultan (F).....	30
BAB IV	31
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	31
4.2 Hasil Penelitian	32
4.2.1 Karakteristik Responden.....	32
4.2.2 Pre-Test Kuesioner	36
4.3 Uji Instrumen Penelitian	38
4.3.1 Uji Validitas.....	38
4.3.2 Uji Reliabilitas	40
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	41
4.4.1 Uji Normalitas.....	41
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	42

4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	42
4.5 Uji Kelayakan Model.....	43
4.5.1 Regresi Linier Berganda	43
4.5.2 Uji Simultan (Uji F).....	45
4.5.3 Uji Parsial (Uji t).....	45
4.5.4 Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)	46
4.6 Pembahasan.....	47
BAB V	51
KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	56