

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TRAVELOKA  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KAMAR HOTEL  
MELALUI *MOBILE APPLICATION* DI  
PT *DIGITAL SIBER INDONESIA* 2022**

**TUGAS AKHIR**



**NAWANGWULAN SEKAR ASTRINI**

**1211913026**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2023**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TRAVELOKA TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN KAMAR HOTEL MELALUI *MOBILE*  
*APPLICATION* DI PT *DIGITAL* SIBER INDONESIA 2022**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**



**NAWANGWULAN SEKAR ASTRINI**

**1211913026**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**2023**

## 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 : Nawangwulan Sekar Astrini**

**NIM : 1211913026**

**Tanda Tangan :**



**Tanggal : 12 Juli 2023**


## HALAMAN PENGESAHAN


Tugas akhir ini diajukan oleh:


Nama : Nawangwulan Sekar Astrini  
NIM : 1211913026  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ekonomu dan Sosial  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Traveloka Terhadap  
Keputusan Pembelian Kamar Hotel Melalui Mobile  
Application Di Pt Digital Siber Indonesia 2022

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

## DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Dr. Nur Kholisoh, M.si., (  )

Penguji 1 : Dr. Mochammad Kresna Noer M.Si. (  )

Penguji 2 : Dr. Nina Widyawati M.si (  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 20 Agustus 2023

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala karena berkat rahmat dan hidayahnya peneliti dapat menyelesaikan penelitian Tugas Akhir

Skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Traveloka Terhadap Keputusan Pembelian Kamar Hotel Melalui Mobile Application Di PT Digital Siber Indonesia 2022”. Tujuan dari penyusunan tugas akhir ini adalah bentuk pemenuhan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie. Peneliti menyadari bahwa selesainya tugas akhir ini didukung dan dibimbing oleh berbagai pihak mulai dari masa perkuliahan hingga akhir penyusunan tugas akhir ini. Pada kesempatan kali ini, peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yaitu Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena berkat Rahmat dan hidayah yang senantiasa Ia berikan selama masa perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini.
2. Keluarga saya yang telah mendukung saya untuk menempuh S1
3. Ibu Nur Kholisoh , M.Si., Dr.yang telah menjadi dosen pembimbing saya dari awal hingga akhir pengumpulan tugas akhir
4. Bapak Dr. Mochammad Kresna Noer M.Si yang telah menjadi penguji saya
5. Bapak Dr. Dudi Rudianto, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu
6. Ibu Dra. Suharyanti, M.S.M. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menimba ilmu serta senantiasa memberikan bantuan dan dukungannya.
7. Seluruh responden yang telah baik hati meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang diberikan oleh peneliti dengan sangat baik.

8. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti selama menempuh pendidikan di Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie sehingga peneliti dapat mencapai tahap penyusunan tugas akhir
9. Teman-teman Universitas Bakrie saya yang telah mendukung saya dari semester awal hingga akhir
10. Rifqi Herjoko, cynthia Kawai, dan Wica Chandra yang selalu mendukung saya untuk mengerjakan skripsi

Semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, Peneliti menyadari bahwa tetap terdapat kekurangan dalam tugas akhir ini, oleh karenanya peneliti memohon maaf sebesar-besarnya atas kesalahan tersebut. Peneliti berharap tugas akhir ini dapat memberikan banyak manfaat bagi berbagai pihak.

Jakarta, 12 Juli 2023



Nawangwulan Sekar Astrini

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Nawangwulan Sekar Astrini  
NIM : 1211913026  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TRAVELOKA TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN KAMAR HOTEL MELALUI MOBILE  
APPLICATION DI PT DIGITAL SIBER INDONESIA 2022”**

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*dataase*), 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 Juli 2023

Yang menyatakan



Nawangwulan Sekar Astrini

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TRAVELOKA TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN KAMAR HOTEL MELALUI *MOBILE*  
*APPLICATION* DI PT *DIGITAL SIBER INDONESIA* 2022**

Nawangwulan Sekar Astrini

---

**ABSTRAK**

Traveloka memberikan layanan elektronik yang bisa dilakukan di mana saja dan kapan pun untuk konsumen melakukan berbagai kemudahan, seperti pemesanan tiket pesawat cepat, sistem reservasi travel dan hotel, pembayaran yang mudah dan aman, dan masih banyak lagi sesuai *budget* konsumen. Berbagai layanan yang diberikan oleh Traveloka ditujukan untuk memberikan kualitas layanan terbaik kepada konsumen dan oleh karena itu diharapkan dapat memuaskan mereka. Berdasarkan hal tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* Traveloka terhadap keputusan pembelian hotel di *mobile application* dengan menggunakan metode riset kuantitatif, yang mana data diperoleh melalui kuesioner kepada 92 responden dengan kategori yang ditentukan. Teknik analisis data untuk mengukur beberapa variabel dalam penelitian ini menggunakan *software* SPSS, dengan cara memasukkan hasil dari operasionalisasi variabel yang akan diuji. Hasil dari hasil uji validitas, beberapa pertanyaan yang valid kemudian diuji reliabilitas. Cara untuk mengukur reliabilitas tersebut adalah dengan membandingkan nilai *r* tabel dengan nilai *r* hasil. Dalam uji reliabilitas sebagai nilai *r* hasil adalah nilai alpha (*Cronbach's Alpha*). Hasil uji kekuatan dalam penelitian ini berpengaruh dalam menunjukkan variabel kualitas layanan (X) sebesar 0,535 atau 53,4%, hal ini berpengaruh pada variabel bebas yaitu Kualitas Layanan Traveloka terhadap variabel terkait Keputusan Pelanggan sebesar 28,7%. Berdasarkan hal tersebut, dapat dikatakan bahwa variabel Kualitas Layanan memiliki pengaruh terhadap Keputusan Pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitan Layanan, Keputusan Pembelian, Traveloka, Mobile Application



***THE INFLUENCE OF TRAVELOKA SERVICE QUALITY ON DECISIONS  
TO PURCHASE HOTEL ROOMS THROUGH MOBILE APPLICATION AT  
PT DIGITAL SIBER INDONESIA 2022***

Nawangwulan Sekar Astrini

---

***ABSTRACT***

*Traveloka provides electronic services that can be done anywhere and anytime for consumers to make various conveniences, such as fast airline ticket bookings, travel and hotel reservation systems, easy and secure payments, and many more according to consumer budgets. The various services provided by Traveloka are aimed at providing the best quality of service to consumers and therefore are expected to satisfy them. Based on this, this study aims to determine the effect of Traveloka's e-service quality on hotel purchasing decisions on mobile applications using quantitative research methods, where data is obtained through questionnaires to 92 respondents with the specified categories. The data analysis technique for measuring several variables in this study uses SPSS software, by entering the results of the operationalization of the variables to be tested. As a result of the validity test results, several valid questions were then tested for reliability. The way to measure reliability is to compare the value of  $r$  table with the value of  $r$  results. In the reliability test as the  $r$  value of the results is the alpha value (Crobanch's Alpha). The strength test results in this study have an effect in showing the service quality variable ( $X$ ) of 0.535 or 53.4%, this affects the independent variable, namely Traveloka Service Quality on the related variable Customer Decisions by 28.7%. Based on this, it can be said that the Service Quality variable has an influence on Customer Decisions.*

***Keywords: Service Quality, Purchase Decision, Traveloka, Mobile Application***

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</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 TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1. Manfaat Akademis .....	9
1.4.2. Manfaat Praktis .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1. Teori Relevan .....	10
2.1.1. Customer Relationship Management .....	10
2.1.2. Kualitas Layanan (E-Service Quality) .....	11
2.1.3. Keputusan Pembelian.....	14
2.1.4. Mobile Application atau Aplikasi Mobile .....	15
2.2. Penelitian Sebelumnya dan Pernyataan Hipotesis.....	15
2.2.1 Penelitian Sebelumnya.....	15

2.2.2	Pernyataan Hipotesis .....	25
2.3.	Model Kerangka Hipotesis .....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>29</b>
3.1.	Desain dan Pendekatan .....	29
3.2.	Populasi dan Sampling .....	30
3.2.1.	Populasi .....	30
3.2.2.	Sampling .....	30
3.3.	Pengumpulan Data dan Pengukuran .....	32
3.3.1.	Pengumpulan Data .....	33
3.3.2.	Pengukuran .....	33
3.4.	Analisis Data .....	34
3.4.1.	Analisis Deskriptif .....	34
3.4.2.	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	34
3.5.	Uji Kualitas Data .....	35
3.5.1.	Uji Validitas .....	35
3.5.2.	Uji Reliabilitas .....	38
3.5.3.	Uji Normalitas .....	39
3.6.	Operasionalisasi Variabel .....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>44</b>
4.1.	Gambaran Konteks Penelitian .....	44
4.1.1.	Profil Traveloka .....	44
4.1.2.	Profil PT Digital Siber Indonesia .....	45
4.2.	Penyajian Data .....	45
4.2.1.	Karakteristik Responden .....	45
4.2.2.	Variabel Kualitas Layanan Traveloka (X) .....	48
4.2.3.	Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	55

4.2.4. Uji Instrumen Penelitian .....	69
4.2.5. Hasil Analisis .....	73
4.3. Pembahasan dan Diskusi .....	76
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>79</b>
5.1. Simpulan.....	79
5.2. Kendala dan Keterbatasan .....	80
5.3. Saran .....	81
5.3.1. Saran Untuk Penelitian berikutnya .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>85</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	19
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	37
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....	46
Tabel 4. 2 Tabel Usia .....	46
Tabel 4. 3 Tabel Lokasi Responden.....	47
Tabel 4. 4 Pendidikan.....	47
Tabel 4. 5 Menggunakan Layanan Hotel di Traveloka.....	48
Tabel 4. 6 Variabel Efisiensi (X1) .....	49
Tabel 4. 7 Variabel Efisiensi (X1) .....	49
Tabel 4. 8 Variabel Efisiensi (X1) .....	50
Tabel 4. 9 Variabel Fulfillment (X2) .....	51
Tabel 4. 10 Variabel Fulfillment (X2) .....	51
Tabel 4. 11 Variabel Fulfillment (X2) .....	52
Tabel 4. 12 Variabel System Availability (Ketersediaan Sistem) (X3) .....	53
Tabel 4. 13 Variabel System Availability (Ketersediaan Sistem) (X3) .....	53
Tabel 4. 14 Variabel Fulfillment (X3) .....	54
Tabel 4. 15 Dimensi Variabel Privasi (X4).....	55
Tabel 4. 16 Variable pilihan produk (Y1).....	56
Tabel 4. 17 Variable pilihan produk (Y1).....	57
Tabel 4. 18 Variable pilihan merek (Y2) .....	57
Tabel 4. 19 Variable pilihan merek (Y2) .....	58
Tabel 4. 20 Variable Pilihan Penyalur (Y3).....	59
Tabel 4. 21 Variable Pilihan Penyalur (Y3).....	59
Tabel 4. 22 Variable Pilihan Penyalur (Y3).....	60
Tabel 4. 23 Variable Pilihan Penyalur (Y3).....	61
Tabel 4. 24 Variable Pilihan Penyalur (Y3).....	62
Tabel 4. 25 Variable Pilihan Penyalur (Y3).....	63
Tabel 4. 26 Variabel Waktu Pembeli (Y4).....	64
Tabel 4. 27 Variabel Waktu Pembeli (Y4).....	64
Tabel 4. 28 Variabel Jumlah Pembelian (Y5).....	65

Tabel 4. 29 Variabel Jumlah Pembelian (Y5).....	66
Tabel 4. 30 Variabel Jumlah Pembelian (Y5).....	67
Tabel 4. 31 Variabel Jumlah Pembelian (Y5).....	67
Tabel 4. 32 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X) (92 Responden) ..	69
Tabel 4. 33 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y) (92 Responden).....	70
Tabel 4. 34 Hasil Uji Reliabilitas pada 92 Responden.....	71
Tabel 4. 35 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogrov-Smirnov .....	72
Tabel 4. 36 Hasil Uji F .....	73
Tabel 4. 37 Regresi Linear .....	73
Tabel 4. 38 Koefisien .....	74

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Pengguna Internet 2022.....2  
Gambar 1. 2 Pengguna Internet Travel 2022 .....2  
Gambar 1. 3 Perjalanan & Perhotelan Paling Populer di Indonesia .....3  
Gambar 1. 4 Most Popular Websites by Traffic, October 2022.....4  
Gambar 1. 5 Logo Traveloka .....5  
Gambar 2. 1 Model Pernyataan Hipotesis .....26  
Gambar 2. 2 Model Kerangka Hipotesis.....27  
Gambar 4. 1 Logo Traveloka .....44