

**PENGARUH KEPERCAYAAN RISIKO DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN SISTEM JASA RESERVASI *ONLINE* PADA
MINAT BELI TIKET PESAWAT**

TUGAS AKHIR



**Genta Kamsa
1132003044**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2017**

**PENGARUH KEPERCAYAAN RISIKO DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN SISTEM JASA RESERVASI *ONLINE* PADA
MINAT BELI TIKET PESAWAT**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Teknik Industri**



**Genta Kamsa
1132003044**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2017**

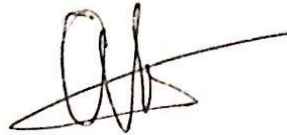
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Genta Kamsa

NIM : 1132003044

Tanda Tangan :



Tanggal : 22 Agustus 2017


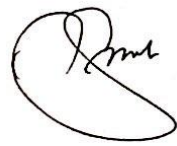

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Genta Kamsa
NIM : 1132003044
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Risiko, dan Kemudahan
Penggunaan Sistem Jasa Reservasi *Online* Pada
Minat Beli Tiket Pesawat.

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Wijaya Adidarma, S.T., M.M. ()
Penguji 1 : Tri Susanto, S.E., M.T. ()
Penguji 2 : Edo Suryopratomo, S.T, MSc ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 22Agustus 2017

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Risiko dan Kemudahan Penggunaan Sistem Jasa Reservasi *Online* Pada Minat Beli Tiket Pesawat”

Dalam menyelesaikan penyusunan laporan tugas akhir ini, peneliti mendapatkan banyak dukungan dari berbagai pihak, terutama orangtua dan keluarga peneliti. Semangat dan motivasi yang diberikan orangtua dan keluarga menjadi motivasi terbesar bagi peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Tugas Akhir ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat menempuh pendidikan S1.

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan mendampingi peneliti selama pelaksanaan tugas akhir, diantaranya :

1. Orangtua peneliti, Bapak Erizon dan Ibu Nelwita yang selalu mendukung dan mendoakan peneliti dari awal hingga akhir dengan tulus.
2. Utari Ganery sebagai kakak, dan Enggar Septrinas sebagai adik peneliti yang memberikan banyak perhatian dan dukungan kepada peneliti.
3. Bapak Wijaya Adhidarma, S.T., M.M selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dan menyediakan waktunya untuk memberikan saran dan banyak masukan kepada peneliti sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Seluruh dosen Teknik Industri di Universitas Bakrie yang telah memberikan banyak ilmu kepada peneliti selama masa perkuliahan
5. Teman-teman Arif, Auzi, Rifqi, dan Eca yang selalu membantu dan mendukung penulisan peneliti hingga kini.
6. Teman-teman di Rumah Susun Tanah Abang yang selalu memberi motivasi dan dukungan untuk terus menyelesaikan penelitian ini.
7. Teman – teman grup SUGENG yang selalau memberi motivasi dan dukungan untuk terus menyelesaikan penelitian ini.

Saya menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman saya sendiri. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga penelitian tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacadan bagi pengembangan ilmu pengetahuan

Jakarta, 22 Agustus 2017

(Genta Kamsa)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Genta Kamsa
NIM : 1132003044
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Empiris (Skripsi)

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:

“Pengaruh Kepercayaan Risiko dan Kemudahan Penggunaan Sistem Jasa Reservasi *Online* Pada Minat Beli Tiket Pesawat ”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Noneksklusif 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 : 22 Agustus 2017

Yang menyatakan



(Genta Kamsa)

PENGARUH KEPERCAYAAN, RISIKO DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN SISTEM JASA RESERVASI ONLINE PADA MINAT BELI TIKET PESAWAT

Genta Kamsa

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, risiko, dan kemudahan penggunaan sistem jasa reservasi *online* pada minat beli tiket pesawat. Penelitian ini melibatkan 152 responden yang pernah membeli tiket pesawat menggunakan sistem reservasi *online*. Pengaruh variabel bebas pada variabel terikat diuji melalui analisis regresi berganda menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kemudahan penggunaan berpengaruh positif pada kepercayaan konsumen. Sedangkan, variabel risiko yang dirasakan berpengaruh negatif pada kepercayaan. Sementara itu, variabel kemudahan dan kepercayaan berpengaruh positif pada minat beli konsumen. Pada variabel risiko yang dirasakan konsumen tidak memiliki pengaruh yang signifikan pada minat beli konsumen. Hal ini dapat diartikan bahwa faktor penentu kepercayaan situs tiket pesawat *online* adalah risiko yang dirasakan, dan kemudahan penggunaan. Sedangkan faktor penentu minat beli konsumen situs tiket pesawat *online* adalah kemudahan penggunaan dan kepercayaan. Dengan demikian, perusahaan situs reservasi *online* perlu memperhatikan ketiga variabel tersebut sehingga terbentuknya minat beli konsumen. Perusahaan jasa ini hendaklah terus memperhatikan faktor tersebut seperti lebih meningkatkan kepercayaan dengan cara memberikan kemudahan penggunaan pada situs tersebut dan mengurangi risiko yang dirasakan konsumen sehingga dapat lebih meningkatkan minat beli konsumen.

Kata kunci : Risiko, kemudahan penggunaan, kepercayaan, minat beli

¹Mahasiswa Program Studi Teknik Industri

THE EFFECT OF TRUST, RISK AND EASE OF USE OF THE ONLINE RESERVATION SERVICE SYSTEM ON THE INTEREST OF PURCHASING AIRLINE TICKETS

Genta Kamsa

ABSTRAK

This reseach aims to understanding the effect of trust, risk, and ease of use of the online reservation service system on the interest of purchasing airline tickets. The research questionnaires are distributed to 152 respondent who actively using the reservation service system to buy airline ticket. The effect of independent variables on dependent variables is tested through multiple regression analysis using SPSS software. The results of this study showed that ease of use variables have positive effect on consumer trust. Meanwhile, the perceived risk variable has a negative effect on trust. Meanwhile, variable of ease of use and trust have a positive effect on consumer buying interest. In the variable risk perceived consumers do not have a significant influence on consumer buying interest. This can be interpreted that the determinants of confidence in online airline ticketing sites are perceived risk, and ease of use. With the determinants of consumer buying interest, the online airline ticketing site is easy to use and trust. Thus, the company's online reservation site needs to pay attention to these three variables so that the formation of consumer buying interest. These service companies should continue to pay attention to these factors such as further increasing trust by providing ease of use on the site and reduce the perceived risk consumers so as to further increase consumer buying interest.

Katawords : Risk, ease of use, trust, interest of purchasing

¹*Student of University Bakrie, Industrial Engineer*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Manfaat Penelitian	6
1.4 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Kepercayaan	9
2.2 Risiko yang Dirasakan	10
2.3 Pengaruh Risiko yang Dirasakan pada Kepercayaan	12
2.4 Persepsi Kemudahan Penggunaan	13
2.5 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan pada Kepercayaan	14
2.6 Minat Beli	15
2.7 Pengaruh Kepercayaan Pada Minat Beli	16
2.8 Pengaruh Risiko yang Dirasakan pada Minat Beli	17
2.9 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan pada Minat Beli	18
2.10 Kerangka Pikiran	19
2.11 Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	21
3.2 Jenis Data	21
3.3 Rancangan Penelitian	22

3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	22
3.4.1 Variabel Penelitian.....	22
3.4.2 Definisi Operasional.....	23
3.5 Skala Pengukuran	24
3.6 Metode Pengumpulan Data	24
3.7 Teknik Analisis Data	25
3.8 Sistematika Penelitian	25
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Analisis Karakteristik Responden	27
4.2 Analisis Statistik.....	28
4.2.1 Uji Realibilitas	28
4.2.2 Uji Validitas	30
4.2.3 Uji Validitas Konstruk	31
4.3 Uji Normalitas	32
4.4 Analisis Regresi Linear	34
4.5 Pengujian Hipotesis	36
4.5.1 Uji t (Pengujian hipotesis secara parsial).....	36
4.5.2 Koefisien Determinasi	37
4.6 Pembahasan	39
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	43
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikiran.....	19
Gambar 3.1. Sistematika Penulisan.....	26
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas.....	33
Gambar 4.3. Hasil Uji Normalitas.....	33
Gambar 4.4. Hasil Uji Normalitas.....	33

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Penumpang Pesawat Domestic dan Internasional.....	3
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	23
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	27
Tabel 4.2 Hasil Uji Realibilitas	28
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	30
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Konstruk.....	31
Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi Linear	34
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linear	35
Tabel 4.7 Koefisien Determinasi.....	38
Tabel 4.8 Koefisien Determinasi.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	49
Lampiran 2. Lampiran Olahan Data SPSS.....	52