

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PENGGUNA LAYANAN BOOKING.COM**

TUGAS AKHIR



PASKY NURGUNA

1111001003

**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. Bila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan saya tidak benar maka saya sanggup menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Nama : Pasky Nurguna

NIM : 1111001003

Tanda Tangan : 

Tanggal : 28 Agustus 2018

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Pasky Nurguna
NIM : 1111001003
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap
Kepuasan Konsumen pada Pengguna Layanan
Booking.com

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, S.E., M.M.



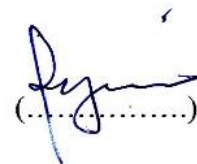
(.....)

Penguji 1 : Ir. M. Th. Anitawati, M.S., M.Sc.



(.....)

Penguji 2 : Aurino Rilman A. Djamaris, Ir., M.M.



(.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 28 Agustus 2018

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT pemilik dari segala ilmu pengetahuan dan penguasa alam semesta raya beserta isinya. Shalawat serta salam bagi Nabi Muhammad SAW beserta sahabat-sahabat beliau, keluarga, dan umat yang setia menjalankan sunnahnya hingga akhir zaman. Atas berkat rahmat serta kebesarannya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengguna Layanan Booking.Com”** sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana S1 Manajemen pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

Sebagai manusia yang merasa dirinya tidak lepas dari kekurangan dan kelemahan, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi tidak akan berjalan sesuai keinginan tanpa adanya pihak-pihak yang membantu. Untuk itu penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Bakrie.
2. M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D., sebagai Kepala Program Studi Manajemen Universitas Bakrie.
3. Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D. sebagai pembimbing akademik.
4. Ir. Gunardi Endro, Ph.D sebagai pembimbing akademik.
5. Dominica Arni Widyastuti, S.E., M.M., sebagai pembimbing penyusunan tugas akhir.
6. Dosen-dosen pengajar serta staf akademik dan administrasi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.
7. Ibunda Nurkemah yang mendidik dan membesarkan saya dan saudara-saudara saya dengan cinta dan kasih sayangnya.
8. Saudara-saudara saya Bulan Nurguna, Try Sehati Nurguna, dan Berliana Adnyani Nurguna atas inspirasi yang tiada henti.

9. Tante Yanti dan Tante Yuli yang selalu membantu dan mendukung saya dan keluarga.
10. Jivasesha Pratama dan Anindyta Trikusuma Dewi sebagai sahabat yang selalu setia.
11. Teman-teman komunitas BSK yang selalu mendukung dalam kegiatan apapun.
12. Dan akhirnya teman-teman di Universitas Bakrie atas pengalaman dan dukungan selama menjalani studi.

Dengan segala keterbatasan skripsi ini semoga dapat bermanfaat bagi pembaca serta menambah ilmu pengetahuan. Dan semoda Allah SWT senantiasa membimbing dan meridhai kita.

Jakarta, 28 Agustus 2018

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Pasky Nurguna
NIM : 1111001003
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 Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA LAYANAN BOOKING.COM

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,



(Pasky Nurguna)

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA
LAYANAN BOOKING.COM**

Pasky Nurguna

ABSTRAK

Penelitian ini didasari oleh adanya fenomena maraknya aktivitas jual beli secara *online (e-commerce)*. Tidak terkecuali aktivitas pemesanan akomodasi melalui *platform* agen travel *online (OTA)*. Salah satunya yang sangat populer adalah layanan Booking.com. Didorong oleh tingginya persaingan antara satu perusahaan dengan perusahaan lain hendaknya mempertimbangkan segala aspek untuk menciptakan permintaan yang optimal. Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan konsumen pengguna Booking.com. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan didapatkan data dari 100 responden. Dilakukan uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis pada data. Hasil yang diperoleh yaitu ada pengaruh positif yang signifikan dari kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan konsumen pengguna layanan Booking.com.

Kata kunci: Pemasaran jasa, kualitas layanan elektronik, kepuasan konsumen, *Online Travel Agent, e-commerce*.

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION IN BOOKING.COM SERVICE USERS**

Pasky Nurguna¹

ABSTACT

This research is based on the phenomenon of widespread online buying and selling activities (e-commerce). No exception is the activity of booking accommodation through an online travel agent (OTA) platform. One of the most popular is the Booking.com. Driven by high competition between one company and another, company should consider all aspects to create optimal demand. This study is aimed at analyzing the quality of electronic services to the satisfaction of consumers of Booking.com users. The research was conducted by distributing questionnaires and obtained data from 100 respondents. Data quality testing, classical assumption testing, and hypothesis testing on data are carried out. The results obtained are that there is a significant positive effect of the quality of electronic services on customer satisfaction of Booking.com service users.

Keywords: Service marketing, electronic service quality, customer satisfaction, Online Travel Agent, e-commerce.

¹ Student of Bakrie University Management Major

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Batasan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA TEORITIS, DAN HIPOTESIS	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Pemasaran	8
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	9
2.1.3 <i>E-commerce</i>	10

2.1.4 Kualitas Layana (<i>Service Quality</i>)	12
2.1.5 Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-Service Quality</i>)	14
2.1.6 Kepuasan Konsumen	16
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	17
2.3 Kerangka Teoritis.....	19
2.4 Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Variabel Penelitian.....	20
3.3 Operasional Variabel Penelitian.....	21
3.3.1 Kualitas Layanan Elektronik.....	21
3.3.2 Kepuasan Konsumen	22
3.4 Metode Penentuan Sampel.....	23
3.4.1 Populasi Penelitian.....	23
3.4.2 Sampel Penelitian.....	23
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	23
3.4.4 Ukuran Sampel Penelitian.....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.5.1 Jenis Sumber Data.....	25
a. Data Primer	25
b. Data Sekunder	25
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.6 Metode Analisis Data.....	26
3.6.1 Uji Kualitas Data.....	26
a. Uji Validitas	27

b. Uji Reliabilitas	27
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	27
a. Uji Normalitas	28
b. Uji Heteroskedastisitas.....	2
c. Uji Linearitas.....	28
3.6.3 Uji Hipotesis Penelitian	29
a. Uji Parsial (Uji t).....	29
b. Analisa Regresi Linier Sederhana	30
c. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	30
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Objek Penelitian.....	31
4.1.1 Sejarah Booking.com	31
4.1.2 Profil Booking.com.....	31
4.2 Deskripsi Responden	32
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	32
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	33
4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	34
4.3 Analisis Data.....	34
4.3.1 Analisis Data Deskriptif.....	34
a. Variabel Kualitas Layanan Elektronik	35
b. Variabel Kepuasan Konsumen.....	37
4.3.2 Uji Kualitas Data.....	38
a. Uji Validitas	38
b. Uji Reliabilitas	40

4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	40
a. Uji Normalitas	40
b. Uji Heteroskedastisitas.....	44
c. Uji Linearitas	46
4.3.4 Uji Hipotesis Penelitian	46
a. Uji Parsial (Uji t).....	46
b. Uji Regresi Linier Sederhana.....	47
c. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	48
4.4 Pembahasan dan Implikasi.....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Urutan Peringkat Situs Travel Teratas Dunia	4
Tabel 2.1 Dimensi Kualitas Layanan SERVQUAL	14
Tabel 2.2 Daftar Penelitian Sebelumnya	18
Tabel 3.1 Indikator Dimensi Kualitas Layanan Elektronik	21
Tabel 3.2 Indikator Dimensi Kepuasan Konsumen	22
Tabel 4.1 Usia Responden	32
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	33
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	33
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	34
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Elektronik	35
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan konsumen	37
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Elektronik.....	38
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	39
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	41
Tabel 4.11 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov pada Variabel Logaritma	42
Tabel 4.12 Nilai Skor Outlier.....	43
Tabel 4.13 Hasil Uji Glesjer	45
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier	46
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Teoritis Penelitian.....	19
Gambar 4.1 Gambar Grafik Histogram Variabel Kepuasan Konsumen.....	41
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Kurva P-plot.....	44
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	55
Lampiran 2 Rekapitulasi Data	60
Lampiran 3 Tabel Frekuensi Responden	68
Lampiran 4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	69
Lampiran 5 Uji Normalitas	73
Lampiran 6 Analisis Regresi Linier Sederhana	74