

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRAVELOKA**

TUGAS AKHIR



TIARA RONAYA

1161901051

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

JAKARTA

2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRAVELOKA**

TUGAS AKHIR



TIARA RONAYA

1161901051

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

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 : Tiara Ronaya
NIM : 1161901051
Tanda Tangan :



Tanggal : 28 Agustus 2018

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Tiara Ronaya

Nim : 1161901051

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Traveloka

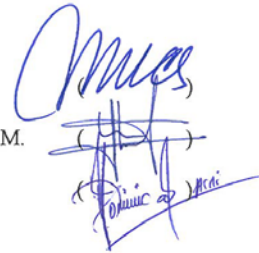
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D.

Penguji 1 : Arief B. Suharko, B.S.E.E., M.S.E.E., Ph.D, C.P.I.M.

Penguji 2 : Dominica A. Widyastuti, SE., MM.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 28 Agustus 2018

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Traveloka”. Tugas akhir ini disusun penulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Bakrie. Melalui kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak secara langsung sehingga terselesaikannya skripsi ini.

- 1) Bapak Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- 2) Kepada Arief B. Suharko, B.S.E.E., M.S.E.E., Ph.D, C.P.I.M. selaku dosen pembahas proposal serta menjadi dosen penguji sidang tugas akhir yang telah menyediakan waktu dan memberikan masukan guna memperbaiki hasil penelitian ini.
- 3) Kepada Dominica A. Widyastuti, SE., MM. selaku dosen penguji sidang tugas akhir yang telah menyediakan waktu dan memberikan masukan guna memperbaiki hasil penelitian ini.
- 4) Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
- 5) Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 28 Agustus 2018

Tiara Ronaya

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Tiara Ronaya
Nim : 1161901051
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:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Traveloka

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



Tiara Ronaya

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRAVELOKA

Tiara Ronaya¹

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayan elektronik dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan studi kasus pada pengguna Traveloka. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Sumber data penelitian ini merupakan data primer yang berasal dari sampel yaitu pengguna internet yang pernah menggunakan jasa Traveloka. Pengumpulan data dilakukan dengan *online based questionnaire* kepada 101 responden. Penelitian ini menggunakan metode analisis Regresi Berganda.

Hasil temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan elektronik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, (2) kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan (3) secara simultan kualitas pelayanan elektronik dan kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: kualitas pelayanan elektronik, kepercayaan, dan kepuasan konsumen.

**EFFECT OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY AND TRUST IN
TRAVELOKA CUSTOMER SATISFACTION**

Tiara Ronaya²

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the effect of e-service quality and trust towards customer satisfaction a case study at users of Traveloka. The type of this research is quantitative. Source data in this research is primary data from the customers whom ever used Traveloka before. The data collection in this research uses purposive sampling with 101 respondents and online based questionnaire as a tools.

This research uses Multiple Regression analysis. The results of this research showed that: (1) e-service quality has significantly influence to customer satisfaction, (2) trust has significantly influence to customer satisfaction, and (3) simultaneously e-service quality and trust has significantly influence to customer satisfaction of Traveloka.

Keywords: e-service quality, trust, and customer satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang	1
2. Perumusan Masalah.....	8
3. Tujuan dan kegunaan penelitian	8
4. Manfaat Penelitian	9
5. Sistematika Penelitian.....	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

1. Landasan Teori.....	12
2. Penelitian terdahulu.....	16
3. Hipotesis	17
4. Kerangka Pemikiran.....	18

BAB III METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian	19
2. Definisi Operasional.....	19
3. Populasi dan Sampel	22
4. Jenis dan Sumber Data	23
5. Metode Pengumpulan Data	24
6. Metode Analisis Data	24

BAB IV PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Objek Penelitian	37
2. Karakteristik Responden.....	41
3. Uji Instrumen	43
4. Analisis Linier Berganda	46
5. Pembahasan	48

BAB V

1. Kesimpulan	51
2. Saran.....	51

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Pembahasan.....	48
Tabel 2.2	Kerangka Pemikiran.....	24
Tabel 3.1	Skala Penilaian Instrumen Penelitian.....	29
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 4.1	Karakteristik Responden.....	40
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen	43
Tabel 4.3	Hasil Uji Multikolinieritas	44
Tabel 4.4	Model Regresi Linear Berganda	46
Tabel 4.5	Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Rating Traveloka	6
Gambar 1.2	Komentar Masyarakat	7
Gambar 4.1	Uji Heteroskedastisitas.....	44
Gambar 4.2	Scater Plot Uji Normalitas.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Kuesioner	lviii
Lampiran 2	Hasil Kuesioner	lxi
Lampiran 3	Hasil Pengolahan Data.....	lxviii