



**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN,  
KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TIKET.COM**

**SKRIPSI**

**LUTHFAN HERO ALEXANDER 1710111172**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA**

**2024**



**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN,  
KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TIKET.COM**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen**

**LUTHFAN HERO ALEXANDER 1710111172**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA**

**2024**

# PERNYATAAN ORNSINALITAS

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Luthfan Hero Alexander

NIM. : 1710111172

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 28 Juni 2024

Yang menyatakan,



(Luthfan Hero Alexander)

# PERSETUJUAN PUBLIKASI

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Luthfan Hero Alexander  
NIM : 1710111172  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

### PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TIKET.COM

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 20 Juli 2024

Yang menyatakan,



(Luthfan Hero Alexander)

# LEMBAR PENGESAHAN

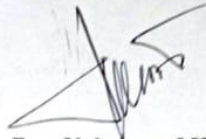
**SKRIPSI**

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TIKET.COM**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**Luthfan Hero Alexander 1710111172**

**Pembimbing**



**Drs. Nobelson, MM**

**Jakarta, 28 Juni 2024**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi SI Manajemen**



**Siti Hidayati, SE., MM**

Scanned by TapScanner

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


## SKRIPSI


### PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TIKET.COM


*Dipersiapkan dan disusun oleh:*

LUTHIFAN HERO ALEXANDER      1710111172


Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 10 Juli 2024  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

  
Dienni Ruhjatini Sholihah, SE., M.M  
Ketua Penguji

  
Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, S.E., M.Si  
Penguji I

  
Drs. Nobelson, M.M  
Penguji II (Pembimbing)

  
  
Dr. Jubaedah, S.E., M.M  
Dekan

  
Siti Hidayati, S.E., M.M  
Ketua Program Studi

Disahkan : Jakarta  
Pada tanggal : 29 Juli 2024

# **PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TIKET.COM**

**Oleh Luthfan Hero Alexander**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan, kepercayaan, kualitas layanan terhadap keputusan pembelian Tiket.com. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat di DKI Jakarta yang menggunakan Tiket.com. Ukuran sampel adalah sebanyak 100 responden, dengan metode *non probability sampling* khususnya *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara daring menggunakan media *Google Form*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan menggunakan alat analisis *Partial Least Square (PLS)* dengan *software SmartPLS*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian dengan nilai *original sample* sebesar 1.175 (2) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai *original sample* sebesar 3.138 (3) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai *original sample* sebesar 2.978.

**Kata Kunci:** kemudahan penggunaan, kepercayaan, kualitas layanan, kualitas layanan, keputusan pembelian, Tiket.com

# ***THE EFFECT OF CONVENIENCE, TRUST, AND QUALITY OF SERVICE ON PURCHASE DECISIONS IN TIKET.COM***

***By Luthfan Hero Alexander***

## ***ABSTRACT***

*This study is quantitative research that aims to determine the influence of convenience, trust, and service quality on Tiket.com purchase decisions. The population in this study is people in DKI Jakarta who use Tiket.com. The sample size is as many as 100 respondents, with a non-probability sampling method, especially purposive sampling. Data collection was carried out by distributing questionnaires online using Google Formmedia. The data analysis techniques used are descriptive and inferential analysis using the Partial Least Square (PLS) analysis tool with SmartPLS software. The results of this study show that (1) ease of use has no effect on purchase decisions with an original sample value of 1,175 (2) reliability has a positive and significant effect on purchase decisions with an original sample value of 3,138 (3) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction with an original sample value of 2,978.*

***Keywords:*** *ease of use, trust, service quality, service quality, purchase decision, Tiket.com*





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI  
SEMESTER GENAP TA. 2023/2024**

Telah dilaksanakan Ujian Skripsi dihadapan Tim pada hari xxx, xxx 2024:

Nama : Luthfan Hero Alexander

No.Pokok Mahasiswa : 1710111172

Program Studi : Manajemen S.1

(PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TIKET.COM)  
dinyatakan ~~Lulus / Tidak Lulus~~ \*)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dienni Ruhjatini Sholihah, SE., M.M	Ketua	1.
2	Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, S.E., M.Si	Anggota I	2.
3	Drs. Nobelson, M.M	Anggota II**)	3.

Keterangan:

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta,

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM

## **PRAKATA**

Segala puji dan syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menuntaskan proposal dengan baik dengan benar. Penulisan proposal ini ditujukan sebagai pemenuhan syarat kelulusan dalam menyelesaikan pendidikan strata satu program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan nasional Veteran Jakarta dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Tiket.com”

Penulisan dan penyusunan proposal ini telah melewati serangkaian perjalanan yang, namun berkat adanya dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Dengan kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada kepada:

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen UPN Veteranab Jakarta.
3. Ibu Siti Hidayati, SE, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen.
4. Bapak Drs. Nobelson, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan saran-saran yang bermanfaat bagi penelitian ini.
5. Bapak Jenji Gunaedi Argo, SE, MM selaku dosen pembimbing akademik.
6. Keluarga Peneliti yang telah memberi dukungan secara moral dan materi.

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh teman-teman yang telah membantu dan memberikan kontribusi terhadap proposal ini. Peneliti menyadari bahwa karya tulis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak. Peneliti berharap karya tulis ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca untuk memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 13 Juni 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Luthfan Hero Alexander', written in a cursive style.

Luthfan Hero Alexander

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
<b>PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TIKET.COM .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORNSINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB. I Pendahuluan.....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	8
I.3 Tujuan Penelitian.....	8
I.4 Manfaat Hasil Penelitian .....	9
<b>BAB. II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
II.1 Landasan Teori .....	10
II.1.1 Manajemen Pemasaran.....	10
II.1.2 Digital Marketing .....	11
II.1.3 Keputusan Pembelian.....	12

II.1.4	Kemudahan Penggunaan.....	14
II.1.5	Kepercayaan.....	15
II.1.6	Kualitas Layanan.....	16
II.2	Hasil Penelitian Sebelumnya.....	17
II.3	Model Penelitian.....	23
II.3.1	Pengaruh Kemudahan terhadap Keputusan Pembelian.....	23
II.3.2	Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian .....	24
II.3.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian.....	24
II.4	Hipotesis .....	25
<b>BAB. III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	26
III.1.1	Definisi Operasional.....	26
III.1.2	Pengukuran Variabel.....	27
III.2	Penentuan populasi dan sampel .....	28
III.2.1	Populasi.....	28
III.2.2	Sampel.....	28
III.3	Teknik Pengumpulan Data .....	29
III.3.1	Jenis Data .....	29
III.3.2	Sumber Data.....	29
III.3.3	Pengumpulan Data .....	29
III.4	Teknik analisis data .....	31
III.4.1.1	Analisis Deskriptif .....	31
III.4.2	Analisis data inferensial .....	33
III.4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	37
III.4.4	Uji Hipotesis .....	38
<b>BAB. IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>

IV.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	41
IV.1.1	Deskripsi Singkat Perusahaan.....	41
IV.2	Deskripsi Data Penelitian.....	41
IV.2.1	Deskripsi Data Responden .....	41
IV.3	Analisis Data Deskriptif .....	44
IV.4	Analisis dan Uji Hipotesis .....	48
IV.4.1	Model Pengukuran (Outer Model).....	48
IV.4.1.1	Uji Validitas .....	50
IV.4.1.2	Uji Validitas Diskriminan.....	52
IV.4.1.3	Uji Reliabilitas .....	53
IV.4.1.4	R square .....	54
IV.4.1.5	Uji Q Square .....	54
IV.4.2	Uji t statistik .....	55
IV.5	Pembahasan .....	56
IV.5.1	Pengaruh kemudahan terhadap keputusan pembelian.....	56
IV.5.2	Pengaruh kepercayaan terhadap keputusan pembelian .....	57
IV.5.3	Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian .....	58
<b>BAB. V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>59</b>
V.1	Simpulan.....	59
V.2	Keterbatasan Penelitian .....	59
V.3	Saran.....	60
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>66</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. Matriks Hasil Penelitian Sebelumnya .....</b>	<b>21</b>
<b>Tabel 2. Pengukuran variabel.....</b>	<b>27</b>
<b>Tabel 3. Bobot penilaian berdasarkan skala likert.....</b>	<b>30</b>
<b>Tabel 4. Kisi-kisi instrumen .....</b>	<b>30</b>
<b>Tabel 5. Interpretasi Nilai Presentase Responden .....</b>	<b>32</b>
<b>Tabel 6. Data Jenis Kelamin Responden .....</b>	<b>41</b>
<b>Tabel 7. Data Usia Responden .....</b>	<b>43</b>
<b>Tabel 8. Data Pekerjaan Responden .....</b>	<b>43</b>
<b>Tabel 9. Nilai Indeks .....</b>	<b>44</b>
<b>Tabel 10. Hasil jawaban responden terhadap Keputusan Pembelian .....</b>	<b>44</b>
<b>Tabel 11. Hasil jawaban responden terhadap Kemudahan.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel 12. Hasil jawaban responden terhadap Kepercayaan .....</b>	<b>46</b>
<b>Tabel 13. Hasil jawaban responden terhadap Kualitas Layanan .....</b>	<b>47</b>
<b>Tabel 14. Keputusan Pembelian .....</b>	<b>50</b>
<b>Tabel 15. Kemudahan.....</b>	<b>51</b>
<b>Tabel 16. Kepercayaan .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabel 17. Kualitas Layanan .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabel 18. Average Variance Extracted (AVE) .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabel 19. Composite Reliability .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel 20. Cronbach Alpha .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel 21. R Square.....</b>	<b>54</b>
<b>Tabel 22. Q Square.....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel 23. Uji T .....</b>	<b>55</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. Jumlah pengguna internet di Indonesia .....</b>	<b>1</b>
<b>Gambar 2. Data nilai transaksi travel online di Asia Tenggara .....</b>	<b>3</b>
<b>Gambar 3. Jasa Travel Online dengan Pengunjung Web Tertinggi.....</b>	<b>4</b>
<b>Gambar 4. Top website dalam industri tour and travel di indonesia .....</b>	<b>5</b>
<b>Gambar 5. Alasan responden menggunakan layanan online travel agent .....</b>	<b>6</b>
<b>Gambar 6. Keluhan pengguna tiket.com terhadap pelayanan yang diberikan .....</b>	<b>7</b>
<b>Gambar 7. Model kerangka penelitian .....</b>	<b>24</b>
<b>Gambar 8. Langkah analisis pls .....</b>	<b>34</b>
<b>Gambar 9 Inner model .....</b>	<b>35</b>
<b>Gambar 10. Outer model.....</b>	<b>36</b>
<b>Gambar 11. Kerangka model penelitian.....</b>	<b>36</b>
<b>Gambar 12. Deskripsi penelitian Tiket.com .....</b>	<b>41</b>
<b>Gambar 13. Outer model.....</b>	<b>49</b>
<b>Gambar 14. Outer model setelah Re-estimasi.....</b>	<b>50</b>