



Judul Skripsi :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *WEBSITE* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN TRAVELOKA (Survei Pengguna Traveloka Di
Wilayah Cipedak)**

Nama : Sabarina Kita Kerina

NIM : 1410411137



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA



Judul Skripsi :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WEBSITE TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN TRAVELOKA (Survei Pengguna Traveloka Di
Wilayah Cipedak)**

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana S.Ikom

Nama : Sabarina Kita Kerina

NIM : 1410411137



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Sabarina Kita Kerina
NRP : 1410411137
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Tanggal : 11 Januari 2018

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

Jakarta, 11 Januari 2018

Yang menyatakan



(Sabarina Kita Kerina)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sabarina Kita Kerina

NRP : 1410411137

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRAVELOKA (Survei Pengguna Traveloka di Wilayah Cipedak)

Beserta perangkat yang diperlukan (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, beralih media/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 : 11 Januari 2018

Yang Menyatakan,



Sabarina Kita Kerina

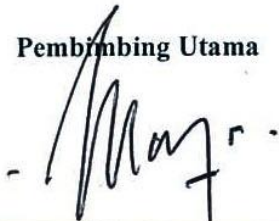
PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Sabarina Kita Kerina
NRP : 1410411137
Program Studi : Ilmu Komunikasi – *Public Relations*
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN WEBSITE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
TRAVELOKA (SURVEI PENGGUNA TRAVELOKA
DI WILAYAH CIPEDAK)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Pembimbing Utama



Dra. Siti Maryam, M.Si

Pembimbing Pendamping



Puri Bestari, S.Hum, M.Si

KETUA PROGRAM STUDI



Damayanti, S.Sos, M.Si

Ditetapkan Di : Jakarta
Tanggal Ujian : 11 Januari 2018

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRAVELOKA (Survei Pengguna Traveloka Di Wilayah Cipedak)

Sabarina Kita Kerina

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini berkaitan dengan mengenai kualitas pelayanan *website* terhadap kepuasan pelanggan Traveloka, dimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. **Tujuan Penelitian** dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan *website* terhadap kepuasan pelanggan dimana pelanggan merupakan asset panjang di perusahaan terlebih dibidang jasa. **Teori Penelitian** menggunakan *Service Quality*. **Metode Penelitian** menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan positivistik dan jenis penelitian eksplanatif. **Sampel** dalam penelitian ini adalah RW wilayah Cipedak yang berjumlah 98 responden. **Teknik penarikan sampel** yang digunakan yaitu *non-probability* area sampling. **Teknik Pengumpulan Data** dengan menggunakan kuesioner atau angket yang disebarkan responden. **Hasil Penelitian** menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Traveloka yang kuat. **Hipotesis penelitian** membuktikan bahwa diperoleh $t_{hitung} 13,036 > t_{tabel} 1,290$, dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Traveloka adalah 63,9%. **Kesimpulan** berpengaruh karena kualitas pelayanan *website* terhadap kepuasan pelanggan Traveloka membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Public Relations*, Kepuasan Pelanggan

THE INFLUENCE OF WEBSITE SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION TRAVELOKA

(Survey Traveloka of Cipedak)

Sabarina Kita Kerina

ABSTRACT

The background of this research relates to the quality of website services to customer satisfaction Traveloka, where the quality of service affects customer satisfaction. **The Purpose in** this study is to find out how big the quality of website services to customer satisfaction where the customer is a long asset in the company especially in the field of services. **Research Theory** using Service Quality. **The Methodology** using quantitative methods with positivistic approach and explanative type of research. **The Sample** in this research is RW Cipedak region which amounted to 98 respondents. **The Pulling Technic** used is non-probability area sampling. **Data Sampling Techniques** indicate that there is influence of service quality to the satisfaction of strong customer of Traveloka. **Research Hypothesis** prove that obtained t count $13,036 > t$ table $1,290$, and amount of influence of service quality to customer satisfaction Traveloka is $63,9\%$. **The Conclusion** influential because the quality of service website against customer satisfaction Traveloka prove that H_0 rejected and H_a accepted.

Keywords: Quality of Service, Public Relations, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga penyusunan Skripsi ini telah dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Penulis melakukan penelitian mengenai **Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Terhadap Kepuasan Pelanggan Traveloka**. Dan penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sangat sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu izinkan penulis mengucapkan terimakasih kepada:

- 1) Bapak Dr. Antar Venus, M.Comm,MA, sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan “Veteran” Jakarta yang memfasilitasi dengan kebijakan-kebijakan-Nya.
- 2) Ibu Dra. Siti Maryam, M.Si selaku wakil dekan I sekaligus pembimbing I dan kak Puri Bestari Mardani, S.Hum, M.Si sebagai Pembimbing II yang ditengah kesibukannya telah meluangkan waktu, pikiran serta tenaga dalam membantu penyelesaian skripsi ini.
- 3) Ibu Damayanti, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi yang memberikan pengaruh positif terhadap perkembangan program studi dan mahasiswa khususnya.
- 4) Kedua orang tua dan kedua kakak penulis bapak Lamsana Sembiring, nande Renah Perangin-angin dan Wilhelmina dan Junita yang senantiasa membantu penulis baik moril maupun materil.
- 5) Staff dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan “Veteran” Jakarta.
- 6) Kepada Jhoko Basunondo terimakasih atas doa, motivasi, dukungan, dan kebahagiaan. Kerabat dan teman-teman angkatan 2014 di program Ilmu Komunikasi yaitu Niken Ridianti, Mintari Setyopaluvi, Sherley Pricyllia dan Putriana Dian Angela.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan guna meningkatkan mutu dari penulisan laporan ini.

Jakarta, Januari 2018



Sabarina Kita Kerina

DAFTAR ISI

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

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Pertanyaan Penelitian	6
I.3 Tujuan Penelitian.....	6
I.4 Manfaat Penelitian	6
I.5 Sistematika Penulisan.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Penelitian Terdahulu	8
II.2 Teori Dasar	9
II.2.1 <i>Public Relations</i>	9
II.2.2 Tugas <i>Public Relations</i>	11
II.2.3 Peran <i>Public Relations</i>	12
II.3 Definisi Konsep	13
II.3.1 Kualitas Pelayanan.....	13
II.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
II.3.3 <i>Website</i>	14
II.4 Kepuasan Pelanggan	16
II.5 Hubungan Kualitas Pelayanan Website dengan Kepuasan Pelanggan .	19
II.6 Kerangka Berpikir	20
II.7 Operasional Variabel.....	20
II.8 Hipotesis Penelitian.....	25

BAB III METODE PENELITIAN

III.1 Pendekatan Penelitian	26
III.2 Populasi dan Sampel.....	26
III.2.1 Populasi.....	26
III.2. 2 Sampel	27
III.3 Metode Pengumpulan Data.....	30
III.3.1 Data Primer	30
III.3.2 Data Sekunder	31
III.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	31
III.4.1 Uji Validitas	31
III.4.2 Uji Reliabilitas	35
III.5 Metode Analisis Data.....	36

III.5.1 Uji Korelasi	37
III.5.2 Koefisien Determinasi	37
III.5.3 Uji Hipotesis	38
III.6 Waktu dan Tempat Penelitian	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
IV.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	40
IV.1.1 Sejarah Traveloka	40
IV.1.2 Visi dan Misi	40
IV.1.3 Layanan Traveloka	41
IV.1.4 Produk Traveloka	42
IV.1.5 Logo Traveloka	42
IV.2 Analisis Penelitian	43
IV.2.1 Deskripsi Data	43
IV.2.2 Karakteristik Responden	43
IV.3 Hasil Jawaban Penelitian	44
IV.3.1 Kualitas Pelayanan Website	45
IV.3.2 Kepuasan Pelanggan	53
IV.3.3 Analisis Korelasi	56
IV.3.4 Koefisien Determinasi	57
IV.3.5 Uji Hipotesis (Uji t)	58
IV.4 Pembahasan	59
BAB V PENUTUP	
V.1 Kesimpulan	62
V.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Operasional.....	22
Tabel 3.1 Jumlah Penduduk Kelurahan Cipedak	27
Tabel 3.2 Sampel Penelitian.....	29
Tabel 3.3 Data Skala Likert.....	30
Tabel 3.4 Uji Validitas Kualitas Pelayanan <i>Website (pre-test)</i>	32
Tabel 3.5 Uji Validitas Kualitas Pelayanan <i>Website</i>	33
Tabel 3.6 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (<i>pre-test</i>)	34
Tabel 3.7 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	34
Tabel 3.8 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	35
Tabel 3.9 Uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Pelayanan <i>Website</i>)	36
Table 3.10 Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pelangan)	36
Tabel 3.11 Jadwal Penelitian	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden dari Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Mengetahui <i>Website</i> Traveloka	44
Tabel 4.3 Intensitas mengunjungi <i>Website</i> Traveloka.....	44
Tabel 4.4 Pernyataan X1	45
Tabel 4.5 Pernyataan X2	45
Tabel 4.6 Pernyataan X3	46
Tabel 4.7 Pernyataan X4	46
Tabel 4.8 Pernyataan X5	47
Tabel 4.9 Pernyataan X6	47
Tabel 4.10 Pernyataan X7	48
Tabel 4.11 Pernyataan X8	48
Tabel 4.12 Pernyataan X9	49
Tabel 4.13 Pernyataan X10	49
Tabel 4.14 Pernyataan X11	50
Table 4.15 Pernyataan X12	50
Tabel 4.16 Pernyataan X13	51
Tabel 4.17 Pernyataan X14	51
Tabel 4.18 Pernyataan X15	52
Tabel 4.19 Pernyataan X16	52
Tabel 4.20 Pernyataan Y1	53
Tabel 4.21 Pernyataan Y2	53
Tabel 4.22 Pernyataan Y3	54
Tabel 4.23 Pernyataan Y4	54
Tabel 4.24 Pernyataan Y5	55
Tabel 4.25 Pernyataan Y6	55
Tabel 4.26 Pernyataan Y7	56
Tabel 4.27 Nilai Koefisien (Korelasi R)	56
Tabel 4.28 Koefisien Korelasi	57
Tabel 4.29 Koefisien Determinasi (R square)	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Website Traveloka.com	4
Gambar 1.2 Portal Tiket Traveloka.com	4
Gambar 1.3 Data Kualitas Pelayanan Website Traveloka di wilayah Cipedak5	
Gambar 2.1 Gambar Portal promo Traveloka.com	16
Gambar 2.2 Gambar Artikel Traveloka.com	16
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	20
Gambar 4.1 Logo Traveloka.....	42