



**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA SITUS ONLINE
TRAVELOKA.COM**

SKRIPSI

**GUSTI AYU PUTRI MUTIARA SHANI
1310111205**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2018**



**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA SITUS ONLINE
TRAVELOKA.COM**

SKRIPSI

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

**GUSTI AYU PUTRI MUTIARA SHANI
1310111205**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2018**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Gusti Ayu Putri Mutiara Shani

NIM. : 1310111205

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

Jakarta, Juni 2018

Yang Menyatakan



Gusti Ayu Putri Mutiara Shani

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Gusti Ayu Putri Mutiara Shani
NIM. : 1310111205
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : SI 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:

Analisis Kepuasan Konsumen Pada Situs *Online Traveloka.com*

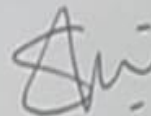
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : Juni 2018

Yang Menyatakan,



Gusti Ayu Putri Mutiara Shani

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA SITUS *ONLINE* TRAVELOKA.COM

Oleh

Gusti Ayu Putri Mutiara Shani

Abstrak

Semakin banyak konsumen beralih ke ranah *online* untuk urusan memesan akomodasi, seperti tiket pesawat dan hotel . OTA (*Online Travel Agent*) dianggap sebagai perantara yang membantu hotel dan maskapai penerbangan dalam menjual kamar juga tiket penerbangan,. Banyak agen perjalanan yang menyediakan layanan pembelian tiket pesawat dengan berbagai rute secara *online* melalui sebuah *website*. Begitupula salah satu agen perjalanan yang saat ini sedang populer di Indonesia yakni Traveloka.com. Tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan pengaruh antara kualitas pelayanan , harga serta kepercayaan konsumen terhadap kepuasan konsumen, populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen pada situs *online* Traveloka.com. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 80 responden, teknik pengumpulan data menggunakan data primer dengan cara teknik riset *online* dengan menggunakan kuesioner elektronik berbasis *web* (*web based questionnaire*). teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Teknik analisis menggunakan analisis deskriptif dengan alat analisis yang akan digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS) dan tingkat signifikansi 5% (0,05) . Uji Hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan taraf signifikansi sebesar 6,966 (2) harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan taraf signifikansi sebesar 2,618 (3)kepercayaan konsumen tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan taraf signifikansi sebesar 0,450. Uji hipotesis menggunakan R-square menunjukkan bahwa kualitas pelayanan,harga dan kepercayaan konsumen berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen sebesar 88%. Dengan demikian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan,harga dan kepercayaan konsumen terhadap kepuasan konsumen sebesar 88% dan sisanya sebesar 12% dipengaruhi oleh variabel bebas lainnya yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga , Kepercayaan Konsumen dan Kepuasan Konsumen

ANALYSIS OF THE EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION ON TRAVELOKA.COM ONLINE SITE

By

Gusti Ayu Putri Mutiara Shani

Abstract

More and more consumers are turning to the online realm for booking accommodation, such as airline tickets and hotels. OTA (Online Travel Agent) is considered an intermediary that helps hotels and airlines in selling rooms as well as airline tickets. Many travel agents provide air ticket purchasing services with various routes online through a website. Neither one of the travel agents that is currently popular in Indonesia ie Traveloka.com. The purpose of this study is to prove the influence between service quality, price and consumer confidence to consumer satisfaction, population used in this study are consumers on the online site Traveloka.com. The number of samples used in this study are as many as 80 respondents, data collection techniques using primary data by way of online research techniques using web-based questionnaire questionnaire (web-based questionnaire). sampling technique in this research is non probability sampling with purposive sampling method. Analytical technique using descriptive analysis with analysis tool that will be used is Partial Least Square (PLS) and 5% significance level (0,05). Hypothesis test using t test shows that (1) service quality significantly influence to consumer satisfaction with significance level equal to 6,966 (2) price significantly influence to consumer satisfaction with level of significance equal to 2,618 (3) consumer trust no significant effect to consumer satisfaction with level of significance of 0.450. Hypothesis test using R-square shows that service quality, price and consumer confidence berpengaruh to consumer satisfaction variable equal to 88%. Thus show that there is influence between service quality, price and consumer trust to consumer satisfaction equal to 88% and the rest equal to 12% influenced by other independent variable not excluded in this research.

Keywords: Service Quality, Price , Customer Trust , Customer Satisfaction

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2017/2018

tanggal 28 Juni 2018, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

: GUSTI AYU PUTRI MUTIARA

iswa : 1310111205

: Manajemen S.1

ripsi sebagai berikut :

an Konsumen Pada Situs Online Traveloka.com
bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus*)

Penguji

Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
ni Nastiti, MM	Ketua	1. <i>[Signature]</i>
belson, MM	Anggota I	2. <i>[Signature]</i>
adapotan Simarmata, MM	Anggota II **)	3. <i>[Signature]</i>

Jakarta, 28 Juni 2018

Mengesahkan

DEKAN

Kaprodik Manajemen S.1

[Signature]

Wahyuni, SE, MM



perlu
bang

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala karunia-Nya sehingga tugas akhir skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini adalah “**Analisis Kepuasan Konsumen Pada Situs Online Traveloka.com**”. Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M. CFMP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jakarta serta Bapak Wahyudi S.E., M.M selaku Ka.Prodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta ,serta Bapak P. Simarmata S.E., MM selaku dosen pembimbing I dan Ibu Yuliniar , SE.,MM selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing hingga skripsi ini selesai dengan baik. Serta penulis ucapkan juga terima kasih kepada seluruh staff tenaga pengajar Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang telah banyak memberikan pengajaran serta saran yang sangat bermanfaat dalam proses penyusunan penelitian ini.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Mama tercinta yang tidak hentinya memberikan semangat dan doa dalam menyelesaikan tugas akhir ini, serta keluarga tercinta yang selalu memberi dukungan, doa dan semangat. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada teman-teman seperjuangan S1 Manajemen dan S1 Akutansi 2013 dan 2014 yang tidak dapat disebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat yang telah membantu dalam penulisan penelitian ini . Semoga skripsi ini bermanfaat.

Jakarta, 5 Juni 2018

Gusti Ayu Putri Mutiara Shani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian	8
I.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJUAN PUSTAKA, MODEL PENELITIAN DAN HIPOTESIS	9
II.1 Tinjauan Pustaka	9
II.1.1 Pemasaran	9
II.1.1.1 Kepuasan Konsumen	12
II.1.1.2 Kualitas Pelayanan	14
II.1.1.3 Harga	16
II.1.1.4 Kepercayaan Konsumen	20
II.1.2 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	23
II.1.3 Harga dan Kepuasan Konsumen	24
II.1.4 Kepercayaan Konsumen dan Kepuasan Konsumen	25
II.2 Model Penelitian	25
II.3 Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
III.1.1 Definisi Operasional	27
III.1.2 Pengukuran Variabel	28
III.2 Metode Penentuan Populasi dan Sampel	28
III.2.1 Populasi	28
III.2.2 Sampel	29
III.3 Teknik Pengumpulan Data	30
III.3.1 Jenis Data	30
III.3.2 Sumber Data	30
III.3.3 Pengumpulan Data	30
III.4 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	32
III.4.1 Teknik Analisis Data	33

III.4.1.1	Analisis Deskriptif Dan Inferensial	34
III.4.1.2	Analisis Model Pengukuran	35
III.4.2	Uji Hipotesis	39
III.4.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	41
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	42
IV.1	Deskripsi Objek Penelitian	42
IV.1.1	Sejarah Traveloka.com	42
IV.2	Deskripsi Data	43
IV.2.1	Deskripsi Data Responden	43
IV.3	Analisis Data dan Uji Hipotesis	49
IV.3.1	Uji Validitas PLS	49
IV.3.1.1	Model Pengukuran (Outer Model)	51
IV.3.1.2	Uji Validitas Konvergen	51
IV.3.1.3	Uji Validitas Diskriminan	51
IV.3.1.4	Uji Reliabilitas PLS	52
IV.3.2	Model Struktural	53
IV.3.2.1	R-Square	54
IV.3.2.2	Q-Square	54
IV.3.2.3	Koefisien Jalur (Path Coefficients)	55
IV.3.2.4	Uji Hipotesis	55
IV.4	Pembahasan	57
IV.4.1	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen ..	57
IV.4.2	Hubungan Harga Dengan Kepuasan Konsumen	58
IV.4.3	Hubungan Kepercayaan Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen	58
IV.5	Keterbatasan Penelitian	59
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	61
V.1	Simpulan	61
V.2	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA		63
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Situs <i>Online</i> Reservasi Hotel 2015-2017	4
Tabel 2.	Operasional Variabel	28
Tabel 3.	Skala Likert	31
Tabel 4.	Kisi-Kisi Instrumen.....	32
Tabel 5.	Peringkat Jawaban Kuesioner	34
Tabel 6.	Intepretasi Nilai Persentase Responden	35
Tabel 7.	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	39
Tabel 8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 10.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	44
Tabel 11.	Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Mengunjungi Website Traveloka Dalam 1 Bulan	45
Tabel 12.	Skala Likert Deskripsi Objek Penelitian.....	46
Tabel 13.	Total Butir Kuesioner 1-8 Kualitas Pelayanan	47
Tabel 14.	Total Butir Kuesioner 8-14 Harga	47
Tabel 15.	Total Butir Kuesioner 14-19 Kepercayaan Konsumen	48
Tabel 16.	Total Butir Kuesioner 19-24 Kepuasan Konsumen	49
Tabel 17.	Outer Loading Factor	51
Tabel 18.	Fornell- Lacker Criterium	52
Tabel 19.	Average Variance Extracted (AVE)	52
Tabel 20.	Composite Reliability	53
Tabel 21.	Cronbach's Alpha	53
Tabel 22.	Nilai R Square dan R Square Adjusted.....	54
Tabel 23.	Hasil Nilai Koefisien Analisis Jalur.....	55
Tabel 24.	Hasil Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Konsumen	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Survey Penetrasi Pengguna Internet 2017	1
Gambar 2.	Saluran yang Digunakan Untuk Memesan Akomodasi Saat Traveling	2
Gambar 3.	Model Penelitian	23
Gambar 4.	Tahapan – tahapan PLS	33
Gambar 5.	Model Struktural Penelitian	37
Gambar 6.	Model Pengukuran (Outer Model).....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Matriks Penelitian Terdahulu	38
Lampiran 2.	Kuisisioner	71
Lampiran 3.	Hasil Deskripsi Hasil Penelitian	79
Lampiran 4.	Hasil Uji outer Model	93
Lampiran 5.	Hasil Outer Loading Factor Model PLS	94
Lampiran 6.	Hasil Algoritma Model PLS	94
Lampiran 7.	Hasil Koefisien Analisis Jalur Model PLS	95
Lampiran 8.	R Tabel dan Tabel	96