



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN  
TRAVELOKA**

**SKRIPSI**

**LUTHFIYAH FEBRIYANTI 1610111086**

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

**2020**



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN  
TRAVELOKA**

**SKRIPSI**

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

**LUTHFIYAH FEBRIYANTI 1610111086**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PORGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2020**

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

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

Nama : Luthfiah Febriyanti

NIM : 1610111086

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

Jakarta, 2 Juli 2020

Yang menyatakan,



Luthfiah Febriyanti

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas academia Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,  
Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Luthfiyah Febriyanti  
NIM : 1610111086  
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:

**Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Traveloka**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih 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 : 2 Juli 2020

Yang menyatakan,



Luthfiyah Febriyanti

# SKRIPSI

## ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN TRAVELOKA

*Dipersiapkan dan disusun oleh:*

**LUTHFIYAH FEBRIYANTI 1610111086**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 2 Juli 2020  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Drs. Nobelson Syarief, M.M  
Ketua Penguji



Suharyati, S.E., M.M  
Penguji I



Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP  
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Desmintari, S.E., M.M  
Ketua Jurusan Manajemen



Wahyudi, S.E., M.M  
Ketua Program Studi Manajemen  
Program Sarjana

Disahkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : 2 Juli 2020

# *Analysis of Customer Statisfaction in Traveloka Service*

*By Luthfiyah Febriyanti*

## *Abstract*

*The research is a quantitative study the factors that increase customer satisfaction on the factors of trust, sales promotion and service quality. The population in this research is Traveloka service users. The number of samples taken was 75 respondents with a non-probability sampling technique specifically purposive sampling. Data collection in this study through the collection of questionnaires using Google forms. The analysis technique used is the PLS (Partial Least Square) analysis method with SmartPLS software version 3.2. The results of this study indicate (1) of 0.648 positive and significant trust in customer satisfaction, (2) of 0.327 positive and significant sales promotion of customer satisfaction. (3) 0.546 positive and significant quality of service to customer satisfaction. With R-Square Adjusted generated at 72.5%.*

***Keywords:** Trust, Sales Promotion, Service Quality, Customer Satisfaction*

# **Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Traveloka**

**Oleh Luthfiyah Febriyanti**

## **Abstrak**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan khususnya pada faktor kepercayaan, promosi penjualan dan kualitas layanan. Populasi pada penelitian adalah pengguna layanan Traveloka. Ukuran sampel yang diambil sebanyak 75 responden dengan teknik sampel *non-probability sampling* khususnya *purposive sampling*. Pengumpulan data pada penelitian ini melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan *google form*. Teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis PLS (*Partial Least Square*) dengan *software SmartPLS* versi 3.2. Hasil penelitian ini menunjukkan (1) sebesar 0,648 kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) sebesar 0,327 promosi penjualan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (3) Sebesar 0,546 kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan R-Square Adjusted yang dihasilkan sebesar 72,5%.

**Kata kunci:** Kepercayaan, Promosi Penjualan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



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

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971  
Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

### **BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI** **SEMESTER GENAP TA. 2019/2020**

Hari ini Kamis ,tanggal 02 Juli 2020, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Luthfiyah Febriyanti

NIM : 1610111086

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut : Analisis Kepuasan Pelanggan pada Layanan Traveloka

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak-Lulus* \*)

#### **Penguji**

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Nobelson, MM	Ketua	1.
2	Suharyati, SE,MM	Anggota I	2.
3	Dr. Prasetyo Hadi, SE,MM,CFMP	Anggota II **)	3.

#### **Keterangan :**

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 02 Juli 2020

Mengesahkan

A.n. Dekan

Kepala Program Studi Manajemen  
Program Sarjana

Wahyudi, SE, MM



## PRAKATA

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Traveloka**” ini berhasil diselesaikan. Berkenaan dengan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE.,Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Dr. Desmintari, SE., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen, serta Bapak Wahyudi, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Program Sarjana. Penulis juga berterima kasih kepada Bapak Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP selaku dosen pembimbing I, Bapak Drs. Pandapotan Simarmata, M.M. selaku dosen pembimbing II, Bapak Drs. Nobelson Syarief, M.M selaku Ketua Penguji dan Ibu Suharyati, S.E., M.M selaku Penguji 1, yang telah memberikan bimbingan serta saran-saran yang amat bermanfaat bagi penelitian penulis, serta kepada seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis sepanjang masa perkuliahan.

Disamping itu, penulis ucapkan terimakasih kepada kedua orang tua tercinta, serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan semangat serta doa kepada penulis. Selain itu penulis juga menyampaikan terimakasih kepada teman yang-teman yang selalu setia mendukung dan memberikan banyak motivasi khususnya Avia, Dhian, Pepe, Safira, Wulan, Sari, Karlina, Dina, Mita dan Someone yang telah menemani saya selama setengah perjalanan diperkuliahan saya. Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat.

Jakarta, 2 Juli 2020

Luthfiyah Febriyanti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	iv
<b>PENGESAHAN</b> .....	v
<b>BERITA ACARA</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>PRAKATA</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	5
I.3 Tujuan Penelitian .....	6
I.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
II.1 Tinjauan Pustaka.....	8
II.1.1 Definisi Pemasaran .....	8
II.1.2 Pengertian <i>E-Marketing</i> .....	9
II.1.2 Jenis-Jenis <i>E-Marketing</i> .....	9
II.1.2 Tujuan <i>E-Marketing</i> .....	10
II.1.3 Definisi Jasa.....	10
II.1.3.1 Karakteristik Jasa.....	11
II.1.3.2 Jenis-Jenis Jasa .....	12
II.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	13

II.1.4.1	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	13
II.1.4.2	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	14
II.1.4.3	Strategi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	15
II.1.5	Pengertian Promosi.....	16
II.1.5.1	Bauran Promosi .....	17
II.1.5.2	Promosi Penjualan .....	17
II.1.5.3	Instrumen Promosi Penjualan .....	17
II.1.6	Pengertian Kualitas Layanan .....	19
II.1.6.1	Strategi Penyempurnaan Layanan Jasa.....	19
II.1.6.2	Indikator Kualitas Layanan Jasa.....	20
II.1.7.	Pengertian Kepercayaan .....	21
II.1.7.1	Jenis Kepercayaan .....	22
II.1.7.2	Indikator Kepercayaan.....	23
II.1.7.3	Dimensi Kepercayaan.....	23
II.2	Model Penelitian Empirik.....	24
II.3.	Pengembangan Hipotesis.....	25
II.3.1	Hubungan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	25
II.3.2	Hubungan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	26
III.1.1	Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>27</b>
III.1	Definisi Oprasional dan Pengukuran Variabel .....	27
III.1.1	Definisi Oprasional.....	27
III.1.2	Pengukuran Variabel .....	28
III.2.	Metode Pengumpulan Data.....	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.....	31
III.4.	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	32

III.4.1	Teknis Analisis Data.....	32
III.4.1.1	Analisis Deskriptif.....	33
III.4.1.2	Analisis Inferensial.....	34
III.4.2	Uji Hipotesis.....	39
III.4.2.1	Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHSAN .....</b>		<b>40</b>
IV.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	40
IV.1.1	Sejarah Traveloka.....	40
IV.1.2	Produk dan Layanan Traveloka.....	41
IV.2	Deskripsi Data Objek.....	42
IV.2.1	Deskripsi Data Responden.....	42
IV.2.2	Analisis Data Deskriptif.....	44
IV.3	Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	49
IV.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	49
IV.3.1.1	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	49
IV.3.1.2	Uji Validitas Konvergen.....	51
IV.3.1.3	Uji Validitas Diskriminan.....	53
IV.3.1.4	Uji Reliabilitas.....	54
IV.3.1.5	Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	55
IV.3.1.6	R Square ( $R^2$ ).....	55
IV.3.1.7	Q Square.....	56
IV.3.2	Uji Hipotesis.....	56
IV.3.2	Uji t-Statistik.....	56
IV.4	Pembahasan.....	58
IV.4.1	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	58
IV.4.2	Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
IV.4.3.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>60</b>
V.1	Simpulan.....	60
V.2	Keterbatasan Peneliti.....	60

V.3	Saran .....	61
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
	<b>RIWAYAT HIDUP</b>	
	<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. <i>Top Brand Award Online Travel Agent</i> .....	4
Tabel 2. Pengukuran Variabel.....	28
Tabel 3. Bobot Penilaian Skala Likert .....	32
Tabel 4. Kisi-Kisi Instrumen .....	32
Tabel 5. Peringkat Jawaban Kuesioner .....	33
Tabel 6. Interpretasi Nilai Index Responden .....	34
Tabel 7. Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	38
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	43
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan atau uang saku .....	44
Tabel 12. Interpretasi Nilai Indeks Responden.....	45
Tabel 13. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan .....	45
Tabel 14. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi Penjualan ....	46
Tabel 15. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan .....	47
Tabel 16. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan. ....	48
Tabel 17. Hasil Uji <i>Outer Model</i> .....	51
Tabel 18. <i>Outer Factor Model</i> .....	52
Tabel 19. <i>Fornell-Lacker Criterium</i> .....	53
Tabel 20. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	53
Tabel 21. <i>Composite Reliability</i> .....	54
Tabel 22. <i>Cronbach's Alpha</i> .....	55
Tabel 23. Nilai <i>R Square</i> .....	55
Tabel 24. Hasil Uji t-Statistik .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Survei APJII Penetrasi Pengguna Internet 2018 .....	2
Gambar 2. Data Ever Visited and Conversion Rata.....	4
Gambar 3. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	13
Gambar 4. Model Penelitian Empirik .....	25
Gambar 5. Langkah-Langkah Analisis PLS .....	35
Gambar 6. Konstruksi Diagram Jalur .....	36
Gambar 7. Logo Traveloka .....	4
Gambar 8. Uji <i>Outer Model</i> .....	50
Gambar 9. Hasil Perolehan <i>Inner Model</i> .....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Penelitian Terdahulu
- Lampiran 2. Matriks Penelitian Terdahulu
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Data Kuesioner 75 Responden
- Lampiran 5. Deskripsi Data Responden
- Lampiran 6. Deskripsi Data Interpretasi
- Lampiran 7. Hasil Output *Outer Model* PLS
- Lampiran 8. Hasil Output *InnerModel* PLS
- Lampiran 9. Hasil Output Model PLS
- Lampiran 10. R Tabel dan T tabel