

**PENGARUH KUALITAS WEBSITE DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
TRAVELOKA MELALUI KEPERCAYAAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

SKRIPSI

Oleh:

Yunisa Sianturi

201610325128



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2020**

LEMBAR PERSETUJUN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Website dan Harga Terhadap
Loyalitas Pelanggan Traveloka Melalui
Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening

Nama Mahasiswa : Yunisa Sianturi

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325128

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 22 Juli 2020



Hadita, S.Pd.,M.M.

NIDN: 0329048302

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Website dan Harga Terhadap
Loyalitas Pelanggan Traveloka Melalui
Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening

Nama Mahasiswa : Yunisa Sianturi

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325128

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 22 Juli 2020

Jakarta, 04 Agustus 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Dhian Tyas Untari, S.E.,M.M.

NIDN : 0309048102

Penguji I : Hadita, S.Pd.,M.M.

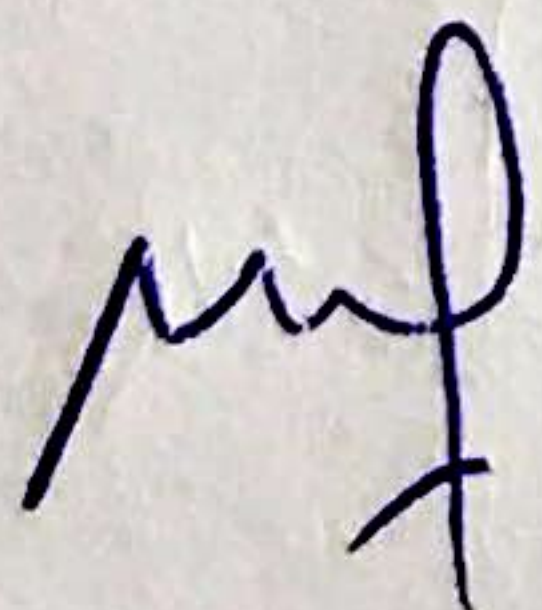
NIDN : 0329048302

Penguji II : Neng Siti Komariah, S.E.,M.M.

NIDN : 0327128105

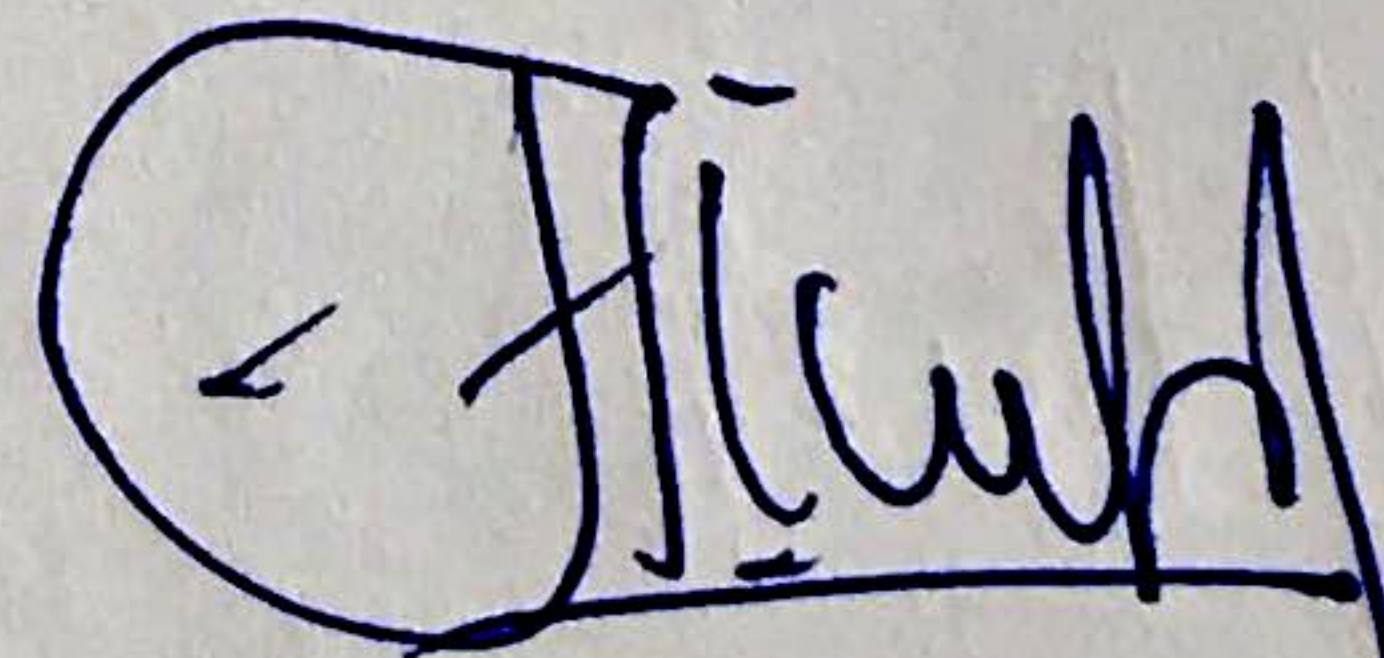
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



M. Fadhli Nursal, S.E.,M.M.
NIDN: 0325057908

Dekan
Fakultas Ekonomi



Dr. Istianingsih, M.S.Ak.,CA.,CSRS.,CACP.
NIDN: 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Sekripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Website dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Traveloka melalui Kepercayaan sebagai Variabel Intervening” ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain, kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk meminjam skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 04 Agustus 2020

Yang Membuat Pernyataan



Yunisa Sianturi

201610325128

ABSTRAK

Yunisa Sianturi. 2021610325128. Pengaruh Kualitas Website dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Traveloka melalui Kepercayaan sebagai Variabel Intervening.

Traveloka adalah perusahaan yang menyediakan layanan pemesanan tiket pesawat dan hotel secara online dengan fokus perjalanan di Indonesia dan luar negeri. Teknologi saat ini dapat membuat Traveloka memiliki pesaing bisnis antar penjual tiket pesawat dan hotel secara *online*, sehingga Traveloka harus menindak lanjuti keluhan konsumen. Jika hal tersebut tidak dapat ditindak lanjuti ada kemungkinan konsumen akan beralih kepada pesaing lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor kualitas website, harga dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan atas pembelian tiket pesawat dan pemesanan hotel secara online di Traveloka. Metode pengambilan sampling menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Kuesioner disebarluaskan secara online kepada 150 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur dengan program Amos.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas website, harga dan kepercayaan bersifat positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Traveloka atas pembelian tiket pesawat dan pemesanan hotel secara online. Variabel terbesar yang mempengaruhi loyalitas konsumen atas pembelian tiket pesawat dan pemesanan hotel secara online di Traveloka adalah variabel harga karena konsumen merasakan harga yang mereka keluarkan sesuai dengan manfaat yang diperoleh dan adanya keterjangkauan harga.

Kata Kunci: Kualitas Website, Harga, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Yunisa Sianturi. 201610325128. *The Effect Of Website Quality And Price On Traveloka Consumer Loyalty With Trust As Intervening Variable.*

Traveloka is a company that provides airline ticket and hotels booking service online with flights in Indonesia and foreign. Technology can make strict business competitor between online sales airline ticket and hotels booking in Indonesia, making Traveloka must follow up complaints by consumer. If its is not quickly followed up there is the possibility of consumer will switch to competitor.

This study aims to determine the effect of website quality, price and trust on consumer loyalty attitudes on purchasing airline ticket and hotels booking online at Traveloka. Sampling method using non probability sampling with accidental sampling technique. The questionnaire was distributed online to 150 respondents. Data were analyzed using path analyzed with Amos.

The results shpwed that the variables of website quality, price and trust are positive and significant to the consumer loyalty on purchasing airline tickets and hotels booking online at Traveloka. The biggest variable affecting consumer loyalty to words purchasing airline tickets and price variable, because consumer fell the price

Keywords: *Website quality, Price, Trust and Consumer Loyalty*



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat, dan kehendak-Nya, akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini, untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Adapun masalah yang saya jadikan objek penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Website dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Traveloka Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel *Intervening*”.

Dalam kesempatan ini, saya tidak lupa menyampaikan rasa terima kasih atas bantuan dan dukungan yang sebesar-besarnya sehingga terwujudnya proposal skripsi ini.

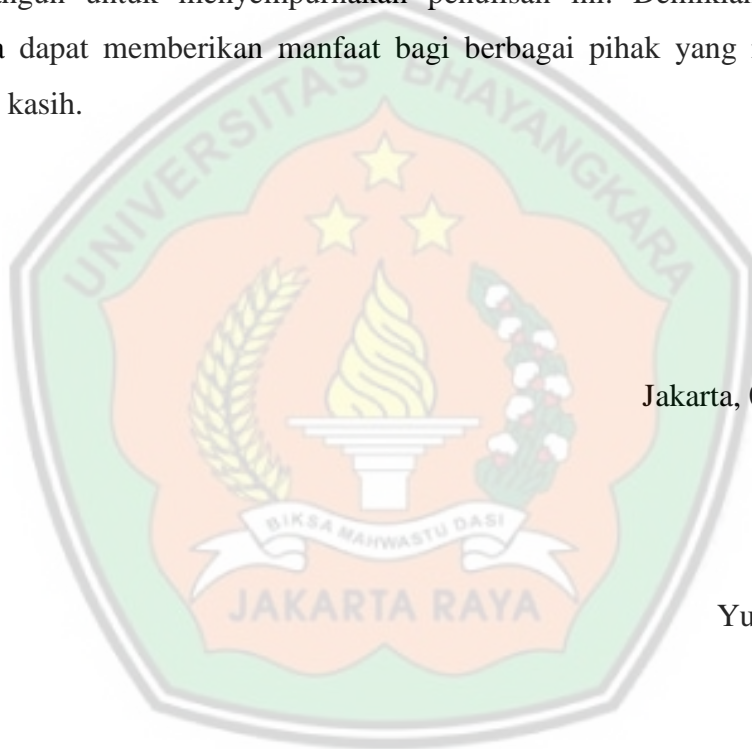
Adapun ucapan terima kasih itu, penulis perkenankan kepada :

1. Inspektur Jenderal Polisi (PURN) Drs. H. Bambang Karsono, S.H.,M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Dr. Istianingsih, M.S.Ak.,CA.,CSRS.,CACP. Selaku Kepala Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. M. Fadhli Nursal, S.E.,M.M. Selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Hadita S.Pd.,M.M. Selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam proses penyelesaian skripsi ini dengan segala kesabarannya.
5. Para Dosen dilingkungan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah membimbing penulis dalam menuntut ilmu yang telah diberikan.
6. Kedua orang tua saya tercinta, kakak dan adik saya tersayang yang telah senantiasa selalu memberikan do'a disetiap langkah saya serta dorongan mental dan materil.
7. Sahabat terkasih Desi Fitriyani, Diah Rahayu, Tabitha, Tessa, Iqbal dan Mario yang selalu memberikan semangat dan dorongan untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua sahabat terutama teman-teman di kelas 8-A2 Manajemen yang tak bisa penulis sebut satu persatu.

9. Serta seluruh rekan-rekan yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu per-satu, yang telah banyak memberikan dorongan, masukan dan bantuan kepada penulis.

Besar harapan saya semoga skripsi ini dapat dijadikan acuan bagi para pihak-pihak yang memerlukannya, terutama bagi mahasiswa/i yang sedang melakukan penelitian atau penulisan tentang pengaruh kualitas website dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan sebagai variabel intervening.

Untuk menyempurnakan penulisan ini, maka diharapkan saran-saran yang membangun untuk menyempurnakan penulisan ini. Demikianlah skripsi ini, semoga dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang memerlukannya. Terima kasih.



Jakarta, 04 Agustus 2020

Yunisa Sianturi

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.i
ABSTRAK	iv
ABSTRACK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Sistematika Penelitan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Manajemen Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.2 Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Manfaat Memperoleh Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
defined.	

2.2.3 Tahap-Tahap Loyalitas	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Indikator Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kepercayaan	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Pengertian Kepercayaan	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Jeni Kepercayaan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Indikator Kepercayaan	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kualitas Website	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Pengertian <i>World Wide Web</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4.2 Pengertian Kualitas Website	Error! Bookmark not defined.
2.4.3 Elemen Desain Website	Error! Bookmark not defined.
2.4.4 Indikator Kualitas Website	Error! Bookmark not defined.
2.5 Harga	Error! Bookmark not defined.
2.5.1 Pengertian Harga	Error! Bookmark not defined.
2.5.2 Penetapan Harga	Error! Bookmark not defined.
2.5.3 Tujuan Penetapan Harga	Error! Bookmark not defined.
2.5.4 Indikator Harga	Error! Bookmark not defined.
2.6 Kerangka Berpikir Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.7 Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.8 Tinjauan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Desain Penelitian	36
3.2 Tahapan Penelitian	36
3.3 Objek Penelitian	37
3.4 Data dan Sumber Data	38
3.5 Populasi dan Sampel	38
3.5.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.

3.5.2 Sampel	39
3.6 Teknik Pengumpulan Data	39
3.7 Defenisi Oprasional Variabel Penelitian	40
3.8 Ujian Kualitas Instrument	43
3.8.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.8.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.9 Uji Hipotesi dan Analisi Data	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	52
4.1.1 Visi Dan Misi	53
4.1.2 Struktur Organisasi Traveloka	53
4.2 Penyebaran Dan Pengumpulan Data	55
4.3 Uji Kualitas Data	58
4.3.1 Uji Validitas	58
4.3.2 Uji Reabilitas	60
4.4 Uji Asumsi Klasik	61
4.4.1 Uji Normalitas	61
4.5 Path Analisis	62
4.5.1 Uji Hipotesis	63
4.6 Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Antarvariabel	67
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	68
BAB PENUTUP	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Implikasi Manajemen	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Pengunjung	5
Tabel 1.2 Perbandingan Harga Pada Ketiga Platfrom Trevel Terbaik.....	7
Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian	32
Tabel 3.1 Jawaban Skala Likert	40
Tabel 3.2 Defenisi Oprasional Variabel.....	42
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	57
Tabel 4.5 Uji Validitas Kualitas Website X1.....	58
Tabel 4.6 Uji Validitas Harga X2	59
Tabel 4.7 Uji Validitas Kepercayaan Y1	59
Tabel 4.8 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan Y2.....	60
Tabel 4.9 Uji Reabilitas	60
Tabel 4.10 Uji Normalitas	61
Tabel 4.11 Hubungan Antarvariabel	63
Tabel 4.12 Hasil Regresion Weight	64
Tabel 4.13 Hasil Standardizer Direct Effects	67
Tabel 4.14 Hasil Standardizer Inderect Effects.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penertasi Penggunaan Internet	1
Gambar 1.2 Persentase Pengunjung Situs Traveloka Berdasarkan Negara Di Asia Tenggara	3
Gambar 1.3 Bagian Depan Aplikasi Traveloka	4
Gambar 1.4 Traffic Overview Traveloka.com	5
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian	30
Gambar 3.1 Tahap Penelitian	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Traveloka	55
Gambar 4.2 Path Diagram	62
Gambar 4.3 Path Diagram	73