



**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-LOYALITY*
DENGAN *E-SATISFACTION* SEBAGAI *VARIABEL INTERVENING*
(Studi pada Pembelian Tiket di Situs Traveloka)**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan
Tugas Akhir Skripsi
Departemen Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

Nama : Nabilla Istighfarnissa

NIM : 14020216140109

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG 2022

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nabilla Istighfarnissa
NIM : 14020216140109
Departemen : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP E-LOYALTY DENGAN *E-SATISFACTION* SEBAGAI *VARIABEL INTERVENING* (STUDI PADA PEMBELIAN TIKET DI SITUS TRAVELOKA).

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaanya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 3 Juli 2022

Pembuat Pernyataan,



Nabilla Istighfarnissa
NIM. 14020216140109

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP E-LOYALITY DENGAN *E-SATISFACTION* SEBAGAI *VARIABEL INTERVENING* (STUDI PADA PEMBELIAN TIKET DI SITUS TRAVELOKA).

Nama : Nabilla Istighfarnissa

NIM : 14020216140109

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, 3 Juli 2022

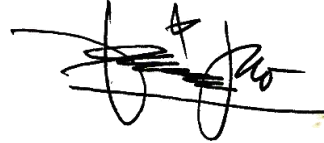
Dekan



Dr. Hardi Warsono, M.T.P.

NIP. 19640827 199001 1 001

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP. 19690822 199403 1 003

Dosen Pembimbing

1. Widayanto, S.Sos., M.Si.

()

Dosen Penguji

1. Prof.Dr. Dra. Ari Pradhanawati, MS

()

2. Bulan Prabawani, S.Sos., M.M., Ph.D.

()

3. Widayanto, S.Sos., M.Si.

()

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“And your Lord is going to give you, and you will be satisfied.”

(QS. Adh Dhuhaa 93:5)

PERSEMBAHAN

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kenikmatan kepada saya.
2. Suami tercinta, anak, kedua orang tua, dan kakak saya yang telah mendoakan saya terus menerus sehingga semua urusan saya di permudah, terimakasih sudah menjadi keluarga yang sempurna untuk saya.
3. Terima kasih kepada teman – teman saya Erika, Olivia, Nadya, Iwang, Faradis, Dhita, Anggita, Dea yang telah membantu saya dan memberikan support kepada saya.
4. Terima kasih kepada angkatan administrasi bisnis 2016.

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-LOYALTY*
DENGAN *E-SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi pada Pembelian Tiket di Situs Traveloka)**

ABSTRAK

Penelitian dilakukan berdasarkan temuan maningkatnya penggunaan internet di Indonesia dan peluang dalam penjualan tiket pesawat secara online yang disebut *e-ticketing* dan hubungannya dengan pelayanan (*e-service*), kepercayaan (*e-trust*), kepuasan (*e-satisfaction*) dan komitmen (*e-loyalty*) dari *e-ticketing*. Komitmen (*e-loyalty*) dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, pada penelitian ini faktor yang dimaksud ialah pelayanan (*e-service*), kepercayaan (*e-trust*) maupun kepuasan (*e-satisfaction*). Penelitian ini merupakan penelitian *explanatory research* yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh dan besaran pengaruh variabel pelayanan (*e-service*), kepercayaan (*e-trust*) transaksi terhadap Komitmen (*e-loyalty*) pembelian yang dilakukan oleh konsumen Traveloka di Kota Semarang. Populasi yang pada penelitian ini ialah konsumen produk Traveloka di Kota Semarang dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data yang dipergunakan ialah data primer dan sekunder yaitu kuesioner, hasil perhitungan pada aplikasi SPSS, dan studi pustaka skripsi terdahulu. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *non-probability sampling* melalui teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kepada responden terkait. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi sederhana, regresi berganda, uji t, dan analisis jalur dengan alat bantu aplikasi SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan variabel *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Satisfaction* pada pelanggan aplikasi Traveloka. variabel *E-Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Satisfaction* pada pelanggan aplikasi Traveloka dan variabel *E-Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada pelanggan aplikasi Traveloka. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan maka akan semakin tinggi pula Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci :

pelayanan, kepercayaan, kepuasan, komitmen, *e-ticketing*
E-service, *E-trust*, *E-satisfaction*, *E-loyalty*, *E-ticketing*

EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND E-TRUST ON E-LOYALTY WITH E-SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLES
(Study on Ticket Purchase on Traveloka Site)

ABSTRACTION

The research was conducted based on the findings of the increasing use of the internet in Indonesia and the opportunities for online ticket sales, called e-ticketing and its relationship to service (e-service), trust (e-trust), satisfaction (e-satisfaction) and commitment (e-service). loyalty) from e-ticketing. Commitment (e-loyalty) can be influenced by several factors, in this study the factors in question are service (e-service), trust (e-trust) and satisfaction (e-satisfaction). This is an explanatory research conducted with the aim of knowing the effect and magnitude of the influence of the service variable (e-service), transaction trust (e-trust) on the purchase commitment (e-loyalty) made by Traveloka consumers in Semarang City. The population in this study are consumers of Traveloka products in the city of Semarang with a total sample of 100 respondents. The data used are primary and secondary data, namely questionnaires, the results of calculations on the SPSS application, and previous thesis literature studies. Sampling was done by using non-probability sampling method through purposive sampling technique. Data collection is done by spreading it to related respondents. This research uses validity test, reliability test, correlation coefficient, coefficient of determination, simple regression, multiple regression, t test, and path analysis with SPSS version 25 application tools. The results showed that the E-Service Quality variable had a positive and significant effect on E-Satisfaction on Traveloka application customers. the E-Trust variable has a positive and significant effect on E-Satisfaction on Traveloka application customers and the E-Satisfaction variable has a positive and significant impact on Customer Loyalty on Traveloka application customers. The higher the level of customer satisfaction, the higher the customer loyalty.

Keywords :

*Service, trust, satisfaction, commitment, e-ticketing,
E-service, E-trust, E-satisfaction, E-loyalty, E-ticketing*

DAFTAR ISI

COVER.....	i
SURAT PERNYATAAN	1
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)	2
HALAMAN PENGESAHAN	2
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	5
ABSTRACTION.....	6
DAFTAR ISI.....	Error! Bookmark not defined.
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	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Perilaku Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 E-Service Quality.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.3 E-Trust	Error! Bookmark not defined.

- 1.5.4 E-Satisfaction**Error! Bookmark not defined.**
- 1.5.5 Loyalitas Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
- 1.6 Penelitian Terdahulu**Error! Bookmark not defined.**
- 1.7 Hubungan Antar Variabel**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.7.1 Pengaruh antara *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction***Error! Bookmark not defined.**
 - 1.7.2 Pengaruh antara *E-Trust* terhadap *E-Satisfaction***Error! Bookmark not defined.**
 - 1.7.3 Pengaruh antara E-Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.7.4 Pengaruh antara E-Trust terhadap Loyalitas Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.7.5 Pengaruh antara E-Satisfaction terhadap Loyalitas Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.7.6 Pengaruh antara E-Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui E-Satisfaction sebagai Variabel Intervening**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.7.7 Pengaruh antara E-Trust terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui E-Satisfaction sebagai Variabel Intervening**Error! Bookmark not defined.**
- 1.8 Kerangka Pemikiran Teoritis**Error! Bookmark not defined.**
- 1.9 Definisi Konsep.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.9.1 E-Service Quality.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.9.2 E-Trust**Error! Bookmark not defined.**

1.9.3	E-Satisfaction	Error! Bookmark not defined.
1.9.4	Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
1.10	Defenisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
1.11	Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.11.1	Tipe penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.11.2	Populasi dan sampel.....	Error! Bookmark not defined.
1.11.3	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
1.11.4	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
1.11.5	Jenis dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.11.6	Skala Pengukuran.....	Error! Bookmark not defined.
1.11.7	Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.11.8	Metode Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....		Error! Bookmark not defined.
GAMBARAN UMUM TRAVELOKA		Error! Bookmark not defined.
1.12	Sejarah Singkat Traveloka.....	Error! Bookmark not defined.
1.13	Kualitas Traveloka.....	Error! Bookmark not defined.
1.14	Sumber Daya Manusia Traveloka	Error! Bookmark not defined.
1.15	Identitas Responden.....	Error! Bookmark not defined.
1.15.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
1.15.2	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	Error! Bookmark not defined.

1.15.3 Responden Berdasarkan Usia Responden **Error! Bookmark not defined.**

1.15.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .. **Error! Bookmark not defined.**

BAB III **Error! Bookmark not defined.**

HASIL DAN PEMBAHASAN..... **Error! Bookmark not defined.**

1.16 Uji Validitas dan Reliabilitas..... **Error! Bookmark not defined.**

1.16.1 Uji Validitas **Error! Bookmark not defined.**

1.16.2 Uji Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**

1.17 Analisis dan Hasil Intrepretasi Hasil Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

1.17.1 Persepsi Responden Terhadap Variabel *E- Service Quality* **Error! Bookmark not defined.**

1.17.2 Tanggapan Responden Terhadap Traveloka merupakan aplikasi dengan desain yang mudah dipahami dan bisa dioperasikan oleh semua kalangan. **Error! Bookmark not defined.**

1.17.3 Tanggapan Responden Terhadap Pihak Traveloka mampu memberikan informasi secara lengkap terkait aplikasi tersebut..... **Error! Bookmark not defined.**

1.17.4 Tanggapan Responden Terhadap Taveloka memiliki tanggapan yang cepat terkait keluhan yang diberikan oleh pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**

1.17.5 Traveloka mampu memberikan layanan call center selama 24 jam terhadap pelanggan ataupun calon konsumen. **Error! Bookmark not defined.**

1.17.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel E-Service Quality **Error! Bookmark not defined.**

1.18 Persepsi Responden Terhadap *E-Trust***Error! Bookmark not defined.**

1.18.1 Tanggapan Responden Tentang Traveloka Merupakan aplikasi yang mampu memberikan pelayanan dan kinerja yang lebih baik dari aplikasi lain**Error! Bookmark not defined.**

1.18.2 Traveloka merupakan aplikasi yang mampu menjaga kerahasiaan data diri konsumen**Error! Bookmark not defined.**

1.18.3 Traveloka merupakan aplikasi yang aman digunakan dalam bertransaksi **Error! Bookmark not defined.**

1.18.4 Saya merasa bahwa aplikasi Traveloka memiliki itikad baik untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggannya.....**Error! Bookmark not defined.**

1.18.5 Saya merasa traveloka memiliki perhatian untuk memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggannya**Error! Bookmark not defined.**

1.18.6 Rekapitulasi jawaban responden terhadap Variabel *E-Trust***Error! Bookmark not defined.**

1.19 Persepsi responden terhadap *E-satisfaction***Error! Bookmark not defined.**

1.19.1 Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi traveloka dibandingkan dengan aplikasi lain **Error! Bookmark not defined.**

1.19.2 Saya merasa puas dengan harga tiket yang ditawarkan oleh Traveloka **Error! Bookmark not defined.**

1.19.3 Saya merasa puas dengan desain aplikasi traveloka yang memungkinkan dapat digunakan oleh semua kalangan**Error! Bookmark not defined.**

- 1.19.4 Saya merasa puas dengan tingkat keamanan yang diberikan oleh Traveloka terkait dengan data diri konsumen**Error! Bookmark not defined.**
- 1.19.5 Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Traveloka karena sesuai dengan harapan saya**Error! Bookmark not defined.**
- 1.19.6 Rekap jawaban responden terhadap variabel *E-Satisfaction***Error! Bookmark not defined.**
- 1.20 Persepsi responden terhadap Loyalitas Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
- 1.20.1 Saya berfikir bahwa membeli layanan Traveloka merupakan pilihan yang terbaik dan semakin yakin sebagai pelanggan yang loyal di Traveloka**Error! Bookmark not defined.**
- 1.20.2 Saya akan memilih Traveloka sebagai prioritas utama saya dalam membeli tiket perjalanan.....**Error! Bookmark not defined.**
- 1.20.3 Saya bersedia merekomendasikan traveloka kepada orang lain karena Traveloka maemiliki keunggulan.....**Error! Bookmark not defined.**
- 1.20.4 Saya berniat tidak akan berpindah kelayanan pemesanan tiket lain dan tetap akan mebeli pada layanan Traveloka**Error! Bookmark not defined.**
- 1.20.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
- 1.21 Uji Asumsi Klasik**Error! Bookmark not defined.**
- 1.21.1 Uji Normalitas.....**Error! Bookmark not defined.**
- 1.21.2 Uji Multikolinieritas.....**Error! Bookmark not defined.**
- 1.22 Uji Hipotesis**Error! Bookmark not defined.**

1.22.1	Analisis Regresi Model I	Error! Bookmark not defined.
1.22.2	Analisis Regresi Model II	Error! Bookmark not defined.
1.22.3	Analisis Jalur.....	Error! Bookmark not defined.
1.23	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
PENUTUP.....		Error! Bookmark not defined.
A.	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B.	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	<i>Top Index Rankings</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1. 2	<i>Research gap</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1. 3	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 2	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 3	Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 4	Responden Berdasarkan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1	Uji Validitas Variabel E-Service Quality	Error! Bookmark not defined.

Tabel 3. 2 Uji Validitas Variabel E-trust.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 3 Uji Validitas Variabel E-Satisfaction ...**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 4 Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 6 Traveloka merupakan aplikasi dengan desain yang mudah dipahami dan bisa dioperasikan oleh semua kalangan.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 7 Pihak Traveloka mampu memberikan informasi secara lengkap terkait aplikasi tersebut**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 8 Taveloka memiliki tanggapan yang cepat terkait keluhan yang diberikan oleh pelanggan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 9 Traveloka mampu memberikan layanan call center selama 24 jam terhadap pelanggan ataupun calon konsumen.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 10 Rekapitulasi Jawaban Partisipan Perihal Variabel E-Service Quality**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 11 Traveloka merupakan aplikasi yang mampu memberikan pelayanan dan kinerja yang lebih baik dari aplikasi lain**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 12 Traveloka merupakan aplikasi yang mampu menjaga kerahasiaan data diri konsumen**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 13 Traveloka merupakan aplikasi yang aman digunakan dalam bertransaksi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 14 Traveloka memiliki itikad yang baik untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggannya**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 15 Traveloka memiliki perhatian untuk memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggannya**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 16 Hasil Rekap Jawaban Partisipan Perihal Variabel E-Trust**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 17 Merasa nyaman menggunakan aplikasi Traveloka dibandingkan dengan aplikasi lain**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 18 saya merasa puas dengan harga tiket yang ditawarkan oleh Traveloka**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 19 mengenai merasa puas dengan desain aplikasi Traveloka yang memungkinkan dapat digunakan oleh semua kalangan.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 20 Responden Saya merasa puas dengan tingkat keamanan yang diberikan oleh Traveloka terkait dengan data diri konsumen**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 21 Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan Traveloka karena sesuai dengan harapan saya.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 22 Rekapitulasi Jawaban Partisipan Perihal Variabel E-Satisfaction**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 23 Saya berfikir bahwa membeli layanan Traveloka merupakan pilihan yang terbaik dan semakin yakin sebagai pelanggan yang loyal di Traveloka**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 24 Saya akan memilih Taraveloka sebagai prioritas utama saya dalam membeli tiket perjalanan.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 25 Saya bersedia merekomendasikan Traveloka kepada orang lain karena Traveloka memilii keunggulan, kemudahan, kemanan, dan kecepatan layanan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 26 Saya berniat tidak akan berpindah ke layanan pemesanan tiket lain dan tetap akan membeli pada layanan Traveloka**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 27 Uji *Kolmogorof-Smirnov* (K-S)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 28 Uji Multikolinearitas**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 29 Hasil Uji F Pada Regresi Model I.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 30 Hasil Uji F Pada Regresi Model II.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 31 Ringkasan Hasil Estimasi Parameter Model**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 32 Hasil Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Top Website Indonesia Kategori Travel & Tourism**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran Teoritis**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 1 Logo Traveloka**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 2 Website www.traveloka.com**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 3 Aplikasi Traveloka**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 4 Struktur Perusahaan traveloka**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 1 Uji Heterokedastisitas**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 2 Uji T pada Analisis Regresi Model I **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 3 Uji T pada Analisis Regresi Model II**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 4 Uji R^2 pada Analisis Regresi Model II**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 5 Diagram Alur Analisis Jalur**Error! Bookmark not defined.**