

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TRAVELOKA
(Studi Pada Pengguna Traveloka di DKI Jakarta)**



SKRIPSI

RAHMAWATI

21170000403

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TRAVELOKA
(Studi Pada Pengguna Traveloka di DKI Jakarta)**



SKRIPSI

RAHMAWATI

21170000403

**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , KEPUASAN PELANGGAN, DAN KEPERCAYAAN, TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TRAVELOKA (Studi Pada Pengguna Traveloka di DKI Jakarta)

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 30 Agustus 2021



RAHMAWATI
NPM 21170000403

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , KEPUASAN PELANGGAN, DAN KEPERCAYAAN, TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TRAVELOKA

(Studi Pada Pengguna Traveloka di DKI Jakarta)

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Bapak Drs. Sumitro, M.Sc dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.

Jakarta, 30 Agustus 2021

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Drs. Sumitro, M.Sc



digitally signed
M. Haniffa Ramaditya, BBA, M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN



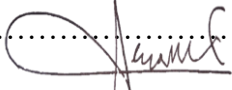

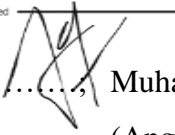

Skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , KEPUASAN PELANGGAN, DAN KEPERCAYAAN, TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TRAVELOKA

(Studi Pada Pengguna Traveloka di DKI Jakarta)

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta pada tanggal 08 September 2021 dengan nilai _____

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. ; Drs. Sumitro, M.Sc
(Dosen Pembimbing)
3.  ; Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc
(Anggota Penguji 1)
4. ; Rama Chandra, SE., ME
(Anggota Penguji 2)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc dan Bapak Rama Chandra, SE., ME selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Segenap Bapak/Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga saya dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini.
6. Terima kasih kepada bapak Nurjaman yang telah banyak membantu saya dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
7. Almarhum bapak saya yang berada di surga dan mama saya tercinta yang telah memberikan kasih sayang, pengorbanan, motivasi, dukungan moral, dan doa yang tiada henti untuk saya.
8. Terima kasih untuk kakak dan adik-adik saya atas dukungan dan doa yang diberikan.
9. Untuk sahabatku yang ada di dalam anggota grup “sobat misquееееiinn” yang telah banyak membantu dan memberikan motivasi kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Saya menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, saya mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 30 Agustus 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rahmawati' with a stylized flourish at the end.

RAHMAWATI
NPM 21170000403

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahmawati
NPM : 21170000403
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Dalam pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty*) atas skripsi saya yang berjudul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , KEPUASAN PELANGGAN, DAN KEPERCAYAAN, TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TRAVELOKA (Studi Pada Pengguna Traveloka di DKI Jakarta)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilih hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 30 Agustus 2021

Yang menyatakan,



RAHMAWATI

Rahmawati NPM : 21170000403 Program Studi S1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Drs. Sumitro, M.Sc
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , KEPUASAN PELANGGAN, DAN KEPERCAYAAN, TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TRAVELOKA (Studi Pada Pengguna Traveloka di DKI Jakarta)	
<h3>ABSTRAK</h3> <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan traveloka pada pengguna traveloka di DKI Jakarta. Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan sebagai variabel independent sedangkan loyalitas pelanggan sebagai variabel dependent.</p> <p>Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang di analisis menggunakan koefisien determinasi dengan bantuan alat hitung statistic SPSS versi 28.0 <i>for windows</i>. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan traveloka. Penentuan sampel menggunakan metode probability sampling dengan sampel sebanyak 92 orang pelanggan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan pengumpulan data menggunakan metode kuesioner.</p> <p>Hasil penelitian menunjukkan koefisien determinasi parsial kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan diperoleh hasil sebesar 42,2%, 53,7%, dan 55,3%. Sedangkan hasil uji koefisien determinasi berganda antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan diperoleh 61,2%. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan memiliki nilai 0.000 atau lebih kecil dari taraf nyata α (5% atau 0,05) sehingga dapat dikatakan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan.</p>	
<p><i>Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan</i></p>	

Rahmawati NPM : 21170000403 Study Program S1 Management	Advisor : Drs. Sumitro, M.Sc
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , KEPUASAN PELANGGAN, DAN KEPERCAYAAN, TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TRAVELOKA (Studi Pada Pengguna Traveloka di DKI Jakarta)	
ABSTRACT <p>This study aims to determine the effect of service quality, customer satisfaction and trust on the loyalty of Traveloka customers to Traveloka users in DKI Jakarta. Service quality, customer satisfaction and trust as independent variables while customer loyalty as the dependent variable.</p> <p>This study uses a type of quantitative research which is analyzed using the coefficient of determination with the help of the SPSS statistical calculator version 28.0 for windows. The population in this study are Traveloka customers. Determination of the sample using probability sampling method with a sample of 92 customers. The data used in this study is primary data and data collection using a questionnaire method.</p> <p>The results showed that the coefficients of partial determination of service quality, customer satisfaction and trust in customer loyalty were 42.2%, 53.7%, and 55.3%. While the results of the multiple determination coefficient test between service quality, customer satisfaction and trust in customer loyalty obtained 61.2%. This study shows the results that service quality, customer satisfaction and trust have a value of 0.000 or less than the significance level of (5% or 0.05) so that it can be said that service quality, customer satisfaction and trust have a significant positive effect on customer loyalty.</p>	
<i>Keywords:</i> Service Quality, Customer Satisfaction, Trust and Customer Loyalty	

DAFTAR ISI

Isi	
COVER	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah Pokok.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Review Hasil Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.2 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2.3 Kepercayaan.....	20
2.2.4 Loyalitas Pelanggan	24
2.3 Keterikatan Antar Variabel Penelitian.....	29
2.3.1 Pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.....	29
2.3.2 Pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.....	29
2.3.3 Pengaruh antara kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan	30
2.3.4 Pengaruh antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan.....	30
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	30
2.5 Kerangka Konseptual Penelitian.....	31
BAB III METODA PENELITIAN	32
3.1 Strategi Penelitian.....	32
3.2 Lokasi Penelitian.....	32
3.3 Populasi dan Sampel.....	33
3.3.1 Populasi Penelitian	33
3.3.1 Sampling dan Sampel Penelitian.....	33
3.4 Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	34
3.4.1 Data.....	34
3.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.5 Operasionalisasi Variabel.....	35
3.6 Metoda Analisis Data.....	37
3.6.1 Pengolahan Data.....	38
3.6.2 Penyajian Data.....	38
3.6.3 Uji Kualitas Data.....	38
3.6.4 Uji Validitas.....	38
3.6.5 Uji Reliabilitas.....	39
3.6.6 Analisis Koefisien Determinasi.....	40
3.6.7 Pengujian Hipotesis.....	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	44
4.2 Deskripsi Responden	46
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia.....	46
4.2.3 Responden Berdasarkan Profesi.....	47
4.2.4 Responden Berdasarkan Pendapatan.....	48
4.3 Deskripsi Data Penelitian.....	48
4.4 Hasil Pengujian Operasional Variabel.....	51
4.4.1 Uji Validitas.....	51
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	53
4.5. Analisis Statistik Data.....	54
4.5.1 Analisis Koefisien Determinasi.....	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1 Simpulan	60
5.2 Saran.....	60
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	61
DAFTAR REFERENSI.....	62
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peringkat Perusahaan Startup di Indonesia tahun 2020.....	3
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Variabel Penelitian.....	35
Tabel 3.2 Skala Likert.....	38
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	46
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Profesi.....	47
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	48
Tabel 4.5 Validitas Instrumen Per-butir Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	51
Tabel 4.6 Validitas Instrumen Per-butir Variabel Kepuasan Pelanggan (X_2).....	52
Tabel 4.7 Validitas Instrumen Per-butir Variabel Kepercayaan (X_3).....	53
Tabel 4.8 Penguji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas Variabel.....	54
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi Parsial Kualitas Pelayanan (X_1).....	54
Tabel 4.11 Koefisien Determinasi Parsial Kepuasan Pelanggan (X_2).....	55
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi Parsial Kepercayaan (X_3).....	56
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi Simultan (Berganda).....	57
Tabel 4.14 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis Penelitian	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	31
Gambar 4.1 Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
Gambar 4.2 Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Pelanggan.....	49
Gambar 4.3 Diagram Skala Likert Variabel Kepercayaan.....	50
Gambar 4.4 Diagram Skala Likert Variabel Loyalitas Pelanggan.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pernyataan/Kuesioner.....	64
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	68
Lampiran 3. SPSS Output.....	70
Lampiran 4. Surat Keterangan Riset.....	90
Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	91