

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN,
KEPERCAYAAN, KOMITMEN DAN LOYALITAS PELANGGAN
PADA LAYANAN *E-COMMERCE***

(Studi pada pelanggan layanan Traveloka)

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION,
TRUST, COMMITMENT AND CUSTOMER LOYALTY
IN E-COMMERCE***

(Study on customer service Traveloka)



Oleh

ANJAR EKA PUTRA KISWARA

20130410374

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2017

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN,
KEPERCAYAAN, KOMITMEN DAN LOYALITAS PELANGGAN
PADA LAYANAN E-COMMERCE**

(Studi pada pelanggan layanan Traveloka)

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION,
TRUST, COMMITMENT AND CUSTOMER LOYALTY
IN E-COMMERCE***

(Study on customer service Traveloka)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

**ANJAR EKA PUTRA KISWARA
20130410374**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN, KOMITMEN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA LAYANAN *E-COMMERCE*

(Studi pada pelanggan layanan Traveloka)

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION, TRUST, COMMITMENT AND CUSTOMER LOYALTY IN E-COMMERCE

(Study on customer service Traveloka)

Diajukan Oleh

ANJAR EKA PUTRA KISWARA

20130410374

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 21 April 2017

Yang terdiri dari

Hasnah Rimiati, SE., M.Si.

Ketua Tim Penguji

Sutrisno Wibowo, SE., MM.

Anggota Tim Penguji

Misbahul Anwar, SE., M.Si.

Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Nano Prawoto, SE., Msi.

NIK. 19660604199202 143 016

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN, KOMITMEN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA LAYANAN *E-COMMERCE*

(Studi pada pelanggan layanan Traveloka)

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION, TRUST, COMMITMENT AND CUSTOMER LOYALTY IN E-COMMERCE

(Study on customer service Traveloka)



Diajukan Oleh

ANJAR EKA PUTRA KISWARA

20130410374

Telah disetujui Dosen Pembimbing,

Pembimbing

Sutrisno Wibowo, S.E.,M.M.

Tanggal, 24 Maret 2017

NIK 19690801199303 143 030

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Anjar Eka Putra Kiswara

Nomor Mahasiswa : 20130410374

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “**ANALISIS KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN, KOMITMEN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA LAYANAN *E-COMMERCE*** (Studi pada pelanggan layanan Traveloka)” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka.

Yogyakarta, 24 Maret 2017

Anjar Eka Putra Kiswara

MOTTO

*Hiduplah engkau seberapapun lamanya, namun engkau pasti akan mati,
Cintailah siapa saja yang engkau suka, namun engkau pasti akan
berpisah denganya*

*Berbuatlah semaumu namun engkau pasti akan mendapat balasannya,
Barangsiapa ridho dengan rizki yang telah Allah berikan, maka ia
akan tenang di dunia dan di akhirat*

*Barangsiapa dapat menundukan nafsu syahwatnya, maka ia akan
menjadi orang yang mulia di dunia dan di akhirat*

*Barangsiapa merasa cukup, sehingga tidak mengharapkan pemberian
orang lain, maka dia akan selamat di dunia dan di akhirat*

*Barangsiapa dapat memelihara lisannya maka dia akan selamat di
dunia dan di akhirat*

(Iman Nawawi al Bantani)

Kerja keras hari ini akan menentukan hari esok

(Anjar Eka Putra Kiswara)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa Syukur Alhamdulillah yang sebesar-besarnya dan setulus-tulusnya kepada Allah Azza Wajalla dan menghaturkan shalawat serta salam kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarganya dan para sahabatnya, karya sederhana ini

kupersembahkan untuk :

Bapak dan Ibuku Tercinta

[Sukimin dan Suratini]

Sebagai bukti dan bakti anakmu dalam mengemban tanggung jawab yang telah diberikan.

Engkau yang selalu menitipkan do'a dan kasih sayangnya di setiap hembusan nafasnya. Terima kasih atas motivasi, suport, perjuangan dan pengorbanan dalam menuntun anakmu kejalan yang lebih baik lagi yang menjadikan kekuatan serta semangat tersendiri untuk anakmu dalam melangkah agar terwujudnya cita-cita yang sukses.

Adikku Tersayang

[Rio Okta Dui Putra]

Adikku yang pintar yang selalu menjadi penyemangat dan perjuanganku
untuk cepat menjadi orang yang sukses agar kesuksesan itu kelak
dijadikan motivasi lebih tinggi lagi untuk membangun cita-citamu.

Semua Keluarga Besarku Tercinta

Kakek, Nenek, Pakde, Bukde, Om, Bibik, Kakak, Mbak dan Adik
(keponakanku), Sanak Saudara semuanya yang menjadi pendukung di
setiap kali ada cobaan dan masalah mendera.

Semua Teman-temanku Tercinta

Aditya H, Agung, Apri S, Arif Eko F, Bayu, Donny, Firman S, Fajar W,
Jovan, Kak dedet, Kak Etal, Kak Gilang, Kak indo, Kak jaka, Kak jawe, Kak
Yogi, M Hillal, M Tommi, Mbak Angelin, Rega, Redho, Syahwaldo, Wawan,
Teman KKN, Teman Magang, Teman Kelas, Teman Kost, Teman Belajar,

Temanku Di Yogyakarta

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, kepercayaan, komitmen dan loyalitas pelanggan. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan design *purposive sampling*. Responden dalam penelitian ini sebanyak 110 orang pelanggan/konsumen jasa layanan Traveloka di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan alat analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dijalankan melalui program AMOS 21.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap komitmen, kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap komitmen, kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, komitmen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Komitmen dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to examine how much influence service quality, customer satisfaction, trust, commitment and customer loyalty. The sampling method used in this study is nonprobability sampling with purposive sampling design. Respondents in this study were 110 customer / consumer services Traveloka in Yogyakarta. This study uses analysis tools Structural Equation Modeling (SEM) that run through the program AMOS 21.

The results of this study prove that the quality of service a significant effect on customer satisfaction, customer satisfaction significant effect on the trust, customer satisfaction significant effect on commitment, trust no significant effect on commitment, trust no significant effect on customer loyalty, commitment significant effect on customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Trust, Commitment and Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan kasih sayang, rahmat dan karunia-Nya serta shalawat dan salam semoga senantiasa tetap tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, juga segenap keluarganya, sahabat, dan para pengikutnya yang Insya Allah kita termasuk didalamnya. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Analisis Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Komitmen dan Loyalitas Pelanggan Traveloka di Yogyakarta”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karna itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Nano Prawoto, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Dra. Retno Widowati Purnama Asri, M.Si. Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan pembelajaran, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.

3. Bapak Sutrisno Wibowo, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan, bimbingan serta nasehat selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen dan Karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Ayah dan Ibu serta saudaraku yang tercinta, yang senantiasa memberikan dorongan, motivasi, semangat dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
6. Teman-teman dan semua pihak yang telah memberikan motivasi, dukungan, perhatian dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu kritik, saran yang membangun dari berbagai pihak sangatlah penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan kedepannya.

Wassalamualikum Wr.Wb

Yogyakarta, 24 Maret 2017

Penulis,

Anjar Eka Putra Kiswara

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI.....	ix
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan Masalah Penelitian.....	7
C. Rumusan Masalah Penelitian	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori	10
1. Kualitas Layanan.....	10
2. Kepuasan Pelanggan.....	13
3. Kepercayaan	15
4. Komitmen.....	21
5. Loyalitas Pelanggan	23
B. Hasil Penelitian Terdahulu	27
C. Hipotesis.....	30
D. Metode Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Objek dan Subjek Penelitian	37
B. Jenis Data.....	37
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	37

D.	Teknik Pengumpulan Data	38
E.	Definisi Operasional Variabel	39
1.	Operasional Variabel Penelitian	39
2.	Identifikasi Variabel penelitian	41
3.	Teknik Penentuan Skala	42
F.	Uji Kualitas Instrumen	42
1.	Uji Validitas	42
2.	Uji Reliabilitas.....	43
G.	Analisis Data dan Uji Hipotesis	43
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A.	Gambaran Umum Subjek dan Objek.....	47
1.	Sejarah Singkat Traveloka.....	47
2.	Kualitas Traveloka	48
3.	Sumber daya Manusia Traveloka	50
4.	Sumber daya IT Traveloka	52
B.	Objek dan Subjek Penelitian	53
1.	Karakteristik Responden	53
2.	Jenis Kelamin Responden	54
3.	Usia Responden.....	54
4.	Universitas Responden	55
5.	Intensitas Pemakaian Responden	55
C.	Uji Statistik Deskriptif.....	56
1.	Variabel Kualitas Layanan	57
2.	Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57
3.	Variabel Kepercayaan	58
4.	Variabel Komitmen	59
5.	Variabel Loyalitas Pelanggan.....	59
D.	Uji Kualitas Instrumen	60
1.	Uji Validitas	60
2.	Uji Reliabilitas.....	62
E.	Hasil Penelitian.....	63
1.	Uji Analisis SEM.....	63
2.	Uji Hipotesis.....	73
F.	Pembahasan	77
BAB V	SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN ..	85
A.	Simpulan	85
B.	Saran.....	86
C.	Keterbatasan Penelitian.....	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Devinisi Operasional Variabel	39
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Universitas	55
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Pemakaian	55
Tabel 4.5. Statistik Deskriptif Kualitas Layanan	57
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Kepercayaan	58
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Komitmen	59
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	59
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 4.12. Hasil Analisis Normalitas	66
Tabel 4.13. Hasil <i>Outliers</i>	67
Tabel 4.14. <i>Computation Of Degrees</i>	68
Tabel 4.15. Hubungan Antar Indikator dan Variabel.....	69
Tabel 4.16. Hasil Uji <i>Goodness Of Fit Indeks</i>	71
Tabel 4.17. <i>Output Modification Indices</i>	72
Tabel 4.18. Hasil Uji <i>Goodness Of Fit Indeks</i> Setelah Modifikasi.....	73
Tabel 4.19. Hasil Uji Hipotesis.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2015	1
Gambar 1.2. Perbandingan Situs Layanan Pesaning Sejenis	3
Gambar 2.1. Model Hubungan Berdasarkan Kepercayaan	20
Gambar 2.2. Model Penelitian	36
Gambar 4.1. Struktur Perusahaan Traveloka	50
Gambar 4.2. Sumber daya IT Traveloka.....	52
Gambar 4.3. Diagram Jalur Untuk SEM.....	64
Gambar 4.4. Model Pengukuran SEM	64
Gambar 4.5. Persamaan Struktural.....	71