

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ayu Shafira Putri Sharietta

Nomor mahasiswa : 20150410226

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “ **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPERCAYAAN ELEKTRONIK DENGAN KEPUASAN PELANGGAN ELEKTRONIK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Aplikasi Traveloka pada Mahasiswa S1 di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 14 Oktober 2019



Ayu Shafira Putri Sharietta
NIM. 20150410226

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“But they plans, and Allah plans. And Allah is the best planners (Q.S. 3:54)”

“We should treasure even the smallest happiness, as you’ll never know when will be the next.” (Hanbin)

PERSEMBAHAN:

Skripsi ini saya persembahkan khusus untuk kedua orang tua dan kedua adik saya:

1. Papaku tercinta Siswanto
2. Mamaku tercinta Retna Widyawati
3. Kedua adik yang kusayangi dan kubanggakan, Ajeng Sharma Diva Sharietta dan Cavin Sean Sisputra

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kelancaran, karunia serta rahmat dan hidayahnya dalam penulisan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepercayaan Elektronik dengan Kepuasan Pelanggan Elektronik sebagai Variabel Intervening (Studi pada Aplikasi Traveloka pada Mahasiswa S1 di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini disadari bahwa penelitian yang telah dilakukan tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang selalu memberikan semangat, motivasi dan saran yang baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis akan menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk dan informasi selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Fauziah., SE., M.Si. yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktunya untuk memberikan ilmu, masukan serta bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini mulai dari proposal hingga skripsi.
3. Papa dan Mama serta adik-adikku, Diva dan Sean, yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi dengan baik.

4. Ramse, Yayuk, teman-teman Manajemen 2015, dan semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.
5. Hanbin, yang telah menemani penulis melalui lagu-lagunya yang selalu memberikan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tentunya tiada yang sempurna di dunia ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 14 Oktober 2019

Ayu Shafira Putri Sharietta

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Kualitas Layanan Elektronik.....	6
2. Kepuasan Pelanggan Elektronik.....	7
3. Kepercayaan Elektronik.....	9
B. Penelitian Terdahulu.....	11
C. Pengembangan Hipotesis.....	16
1. Hubungan Kualitas Layanan Elektronik dengan Kepuasan Pelanggan Elektronik.....	16
2. Hubungan Kepuasan Pelanggan Elektronik dengan Kepercayaan Pelanggan Elektronik.....	17
3. Hubungan Kualitas Layanan Elektronik dengan Kepercayaan Elektronik.....	17
4. Hubungan Kepuasan Pelanggan sebagai Mediator Kualitas Layanan Elektronik dan Kepercayaan Elektronik.....	18

5.	Model Penelitian.....	19
BAB III	METODE PENELITIAN.....	20
A.	Subjek dan Objek Penelitian.....	20
1.	Subjek penelitian.....	20
2.	Objek penelitian.....	20
B.	Jenis Penelitian.....	20
C.	Populasi dan Sampel.....	20
D.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	21
E.	Teknik Pengambilan Sampel.....	22
F.	Uji Kualitas Instrumen.....	23
1.	Uji Validitas.....	23
2.	Uji Reliabilitas.....	23
G.	Teknik Analisis Data.....	24
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	28
1.	Profil Singkat Perusahaan.....	28
2.	Hasil Penyebaran Kuesioner.....	29
B.	Gambaran Umum Responden.....	29
C.	Uji Kualitas Data dan Instrumen.....	31
D.	Deskriptif Variabel.....	33
E.	Uji Hipotesis dan Teknik Analisis Data.....	35
1.	Pembahasan Model Berdasarkan Teori.....	35
2.	Menyusun Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>).....	36
3.	Konversi Diagram Alur Kedalam Persamaan Struktural.....	36
4.	Input Matriks dan Estimasi Model.....	37
5.	Identifikasi Model Struktural.....	40
6.	Menilai Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	41
7.	Interpretasi dan Modifikasi Model.....	43
F.	Uji Hipotesis.....	43
G.	Pembahasan.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 2.2 Tabel Definisi Operasional.....	20
Tabel 4.1 Tabel Hasil Pengumpulan Data.....	28
Tabel 4.2 Tabel Hasil Uji Validitas & Reliabilitas.....	31
Tabel 4.3 Tabel Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Elektronik...32	
Tabel 4.4 Tabel Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Elektronik.....33	
Tabel 4.5 Tabel Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan Elektronik.....33	
Tabel 4.6 Tabel Hasil Uji Normalitas.....	37
Tabel 4.7 Tabel Hasil Hasil Pengujian Outliers.....	39
Tabel 4.8 Tabel Notes For Model.....	41
Tabel 4.9 Tabel Menilai Goodness Of Fit.....	41
Tabel 4.10 Tabel Hubungan antar variabel.....	43
Tabel 4.11 Standardized Direct Effects.....	45
Tabel 4.12 Tabel Standardized Indirect Effects.....	45
Tabel 4.13 Respon Pertanyaan Terbuka 1.....	50
Tabel 4.14 Respon Pertanyaan Terbuka 2.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	19
Gambar 4.1 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	29
Gambar 4.2 Grafik Angkatan Responden.....	30
Gambar 4.3 Grafik Fakultas Responden.....	31
Gambar 4,4 Model Penelitian.....	36
Gambar 4.5 Persamaan Struktural.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 2. Hasil Analisis.....	79