

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS LAYANAN
DAN KEMUDAHAN TERHADAP NIAT BELI ULANG DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
SITUS *E-COMMERCE* TRAVELOKA**

***ANALYSIS OF THE EFFECT OF PRICE PERCEPTION, SERVICE
QUALITY, AND EASY OF PURCHASE INTENTION WITH CONSUMER
SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE ON THE TRAVELOKA
E-COMMERCE SITE***

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

CELINE INDAH SAFIRA

20160410225

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2019

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Celine Indah Safira

NIM : 20160410225

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Kampus : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP NIAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA SITUS E-COMMERCE TRAVELOKA**

Menyatakan bahwa tidak pernah ada karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis ataupun diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis telah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan di terbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tulis ini dibatalkan

Yogyakarta, 14 Oktober 2019

METERAI
TEMPEL
3006AAHF014572206
6000
RUPIAH
Celine Indah Safira



MOTTO

Hai orang-orang yang beriman, mintalah pertolongan kepada Allah dengan sabar dan shalat. Sesungguhnya Allah bersama dengan orang-orang yang sabar.

(Q.S Al-Baqarah: 153)

Aku malah mensyukuri senja yang membawa kita pada kegelapan. Karena, jika kita mau mengarungi kegelapan malam, mentari yang sama juga akan membawa kita pada indahnya pagi.

-Fiersa Besari-

Dari hati jadi aksi, dari hati turun ke kaki. Cita-cita jangan hanya disimpan di dalam pikiran, tapi harus diwujudkan dan diperjuangkan.

-Merry Riana-

Hidup memang tak semudah kalimat-kalimat bijak, tetapi lebih bijaksana menjadikan kalimat itu sebagai penyemangat dari pada terus mengutuki dan tak berbenah apa-apa.

-Boy Candra-

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatNya, hidayah, anugerah dan semuanya yang telah diberikan kepada penulis beserta keluarga dan saudara lainya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi. Dengan kerendahan hati, maka skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Keluarga tercinta dari penulis, yaitu Ayahanda Suhiranto, Ibunda Sri Hanizah dan adik penulis Denny Aditya Ramadhan. Penulis ingin mengungkapkan rasa terimakasih yang sebanyak-banyaknya atas doa, dukungan dan motivasi kalianlah semua ini dapat tercapai.
2. Muhammad Ichsan Mustaqim, seseorang yang tiada henti setia menemani penulis dan terus menerus memberikan motivasi dan semangatnya selama ini. Penulis juga ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas doa dan perhatiannya dalam menemani penulis menyelesaikan semua ini.
3. Keluarga besar AS#13 dan GOFS yang selalu menjadi tempat pulang dan berkeluh kesah dan selalu memberikan bantuan dikala susah dan senang. Penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya karena telah bersedia menemani dan mendampingi sampai saat ini.
4. Sahabat Trah A2N dan Menuju S.E yang selalu memberikan kebahagiaan selama masa perkuliahan serta berbagi suka dan duka dalam melewati perjalanan perkuliahan. Terimakasih bimbingan dan semangatnya yang tiada henti sampai saat ini.

5. Sahabat Tante Hunter yang menemani dari awal perkuliahan hingga saat ini. Penulis ingin mengungkapkan rasa terimakasih atas doa dan supportnya kepada penulis.
6. Teman-teman kelas Manajemen “E” angkatan 2016 secara keseluruhan yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.
7. Teman-teman Manajemen angkatan 2016 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas kebersamaannya, tetap semangat dan berjuang untuk meraih masa depan.
8. Semua pihak yang telah memberi dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah mencurahkan Ridho dan Rahmatnya-Nya serta memberikan kemudahan, kesempatan, kesehatan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Kemudahan terhadap Niat Beli Ulang dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel *Intervening* Pada Situs *E-Commerce* Traveloka”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan referensi dan kontribusi dan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan dan memberikan ide pengembangan bagi peneliti selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan kepada para mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu Retno Widowati PA., M.SI. Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan untuk para mahasiswa Manajemen.

3. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan bekal ilmu selama masa perkuliahan yang Insya Allah akan bermanfaat hingga nanti.
5. Semua pihak yang telah memberi dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

Penulis menyadari 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

Celine Indah Safira

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
1. Manfaat Teoritis	13
2. Manfaat Praktik.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Landasan Teori.....	14
1. Perilaku Konsumen	14
2. Niat Beli Ulang	15
3. Kepuasan Konsumen.....	17
4. Persepsi Harga.....	22
5. Kualitas Layanan.....	24
6. Kemudahan	26
B. Hasil Penelitian Terdahulu	27
C. Penurunan Hipotesis	30
1. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	30
2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	31

3. Pengaruh Kemudahan terhadap Kepuasan Konsumen	32
4. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Niat Beli Ulang	33
5. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Niat Beli Ulang	34
6. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Niat Beli Ulang	35
7. Pengaruh Kemudahan terhadap Niat Beli Ulang	37
8. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Niat Beli Ulang melalui Kepuasan Konsumen.....	37
9. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Niat Beli Ulang melalui Kepuasan Konsumen.....	39
10. Pengaruh Kemudahan terhadap Niat Beli Ulang melalui Kepuasan Konsumen.....	40
D. Model Penelitian	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Objek dan Subjek Penelitian	44
B. Jenis Data	44
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	45
D. Teknik Pengumpulan Data.....	46
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	47
1. Variabel Eksogen	48
2. Variabel Endogen.....	49
3. Variabel Mediasi	49
F. Uji Kualitas Instrumen	50
1. Uji Validitas	50
2. Uji Reliabilitas	51
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	56
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	62
C. Statistik Deskriptif	64
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	66
E. Pengujian Hipotesis.....	78
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, SARAN	92
A. Kesimpulan	92
B. Keterbatasan Penelitian	93
C. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Survei <i>Nuseresearch.com</i>	4
Tabel 1.2 Top Brand Booking Tiket Pesawat dan Hotel Tahun 2018	6
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Skala Likert	47
Tabel 3.2 Indikator Variabel Eksogen	48
Tabel 3.3 Indikator Variabel Endogen	49
Tabel 3.4 Indikator Variabel Mediasi	50
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Fakultas.....	59
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	60
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pembelian	61
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Harga	64
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	64
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Kemudahan	65
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	65
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Niat Beli Ulang	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4.13 Nilai Batas Mahalanobis Distance	71
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Outliers	71
Tabel 4.15 Notes for Model	74
Tabel 4.16 Menilai Goodness of Fit.....	75
Tabel 4.17 Hubungan Antar Variabel	78
Tabel 4.18 Standardized Direct Effects	87
Tabel 4.19 Standardized Indirect Effects	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen.....	15
Gambar 2.2 Manfaat Kepuasan Konsumen	17
Gambar 2.3 Model Ekspetasi Diskonfirmasi	19
Gambar 2.4 Model Konseptual Pengolahan Kognitif Informasi Harga.....	23
Gambar 2.5 Model Penelitian	42
Gambar 4.1 Diagram Alur.....	68
Gambar 4.2 Persamaan Struktural.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	99
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden.....	104
Lampiran 3. Karakteristik Responden.....	108
Lampiran 4. Uji Validitas.....	110
Lampiran 5. Uji Reliabilitas.....	111
Lampiran 6. Uji Deskriptif.....	117
Lampiran 7. Model Penelitian Struktural.....	119
Lampiran 8. Uji Normalitas.....	120
Lampiran 9. Uji Outlier.....	121
Lampiran 10. Degree of Freedom.....	124
Lampiran 11. Goodness of Fit.....	124
Lampiran 12. Uji Hipotesis.....	125
Lampiran 13. Direct and Indirect.....	126

