

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ONLINE, KEPERCAYAAN
ONLINE, DAN ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP
KEPUTUSAN RESERVASI HOTEL ONLINE PADA TIKET.COM DI
DKI JAKARTA**

TUGAS AKHIR

SITI MARIAH ULFAH

193402516438



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ONLINE, KEPERCAYAAN
ONLINE, DAN ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP
KEPUTUSAN RESERVASI HOTEL ONLINE PADA TIKET.COM DI
DKI JAKARTA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh:

SITI MARIAH ULFAH

193402516438



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ONLINE, KEPERCAYAAN ONLINE, DAN ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN RESERVASI HOTEL ONLINE PADA TIKET.COM DI DKI JAKARTA

merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan kutipan yang disebutkan sebenarnya sumbernya. Tugas akhir belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan

Jakarta, 30 Januari 2023



Siti Mariah Ulfah

NPM : 193102516433

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ONLINE, KEPERCAYAAN ONLINE, ELEKTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN RESERVASI HOTEL ONLINE PADA TIKET.COM DI DKI JAKARTA**

Nama Mahasiswa : **SITI MARIAH ULFAH**

Nomer Pokok : **193402516438**

Program Studi : **MANAJEMEN**

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,


(Dr. Resti Hardini, S.E., M.SI.)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen


(Dr. Resti Hardini, S.E., M.SI.)

Jakarta, 30 Januari 2023

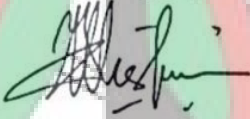
LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ONLINE, KEPERCAYAAN ONLINE, ELEKTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN RESERVASI HOTEL ONLINE PADA TIKET.COM DI DKI JAKARTA**

Nama Mahasiswa : **SITI MARIAH ULFAH**
Nomer Pokok : **193402516438**
Program Studi : **MANAJEMEN**

Diterima Dan Diserahkan Oleh Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,


(Dr. Resti Hardini, S.E., M.SI.)

Ketua Penguji

Anggota /Penguji


(Dr. Andini Nurwulandari, S.E., M.M.)


(Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M.)

Mengetahui,
Dekan,



(Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta :

Tanggal Lulus :

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ONLINE, KEPERCAYAAN ONLINE, DAN ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN RESERVASI HOTEL ONLINE PADA TIKET.COM DI DKI JAKARTA

Oleh :

Siti Mariah Ulfah

NPM. 193402516438

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr Resti Hardini, S.E., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Online, Kepercayaan Online, Electronic Word Of Mouth terhadap keputusan reservasi hotel online pada tiket.com di DKI Jakarta. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang pernah melakukan transaksi reservasi hotel online minimal 2 kali menggunakan tiket.com. Penelitian ini menggunakan data primer dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 orang responden. Teknik analisis data dengan menggunakan analisis inferensial dengan regresi linear berganda dan menggunakan program Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 25.0. Dari hasil analisis regesi linear berganda, menggunakan uji t yang dimana Kualitas pelayanan online (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan reservasi dengan skor $3,082 > 1,984$. Kepercayaan Online (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioural Intention dengan skor $3,155 > 1,984$ dan E-Wom (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioural Intention dengan skor $2,057 > 1,984$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Online, Kepercayaan online, dan Electronic Word of mouth berpengaruh positif terhadap Keputusan reservasi,

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Online, Kepercayaan Online, E-Wom

ABSTRACT

THE EFFECT OF ONLINE SERVICE QUALITY, ONLINE TRUST, AND ELECTRONIC WORD OF MOUTH ON ONLINE HOTEL RESERVATION DECISIONS AT TIKET.COM IN DKI JAKARTA

Oleh :

Siti Mariah Ulfah

NPM. 193402516438

Thesis, under the guidance of Dr Resti Hardini, S.E., M.Si.

This study aims to determine the effect of Online Service Quality, Online Trust, Electronic Word Of Mouth on online hotel reservation decisions at tiket.com in DKI Jakarta. The sample in this study were 100 respondents who had made online hotel reservation transactions at least 2 times using tiket.com. This study uses primary data with data collection methods through questionnaires distributed to 100 respondents. The data analysis technique uses inferential analysis with multiple linear regression and uses the Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 25.0 program. From the results of multiple linear regression analysis, using the t test where online service quality (X1) has a positive and significant effect on reservation decisions with a score of $3.082 > 1.984$. Online Trust (X2) has a positive and significant effect on Behavioral Intention with a score of $3.155 > 1.984$ and E-Wom (X3) has a positive and significant effect on Behavioral Intention with a score of $2.057 > 1.984$. So it can be concluded that online service quality, online trust, and electronic word of mouth have a positive effect on reservation decisions.

Keywords: E-Service Quality, E-Trust, E-Wom

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

1. Nama Lengkap : Siti Mariah Ulfah
2. Tempat, Tanggal Lahir : Tangerang, 13 Januari 2001
3. Agama : Islam
4. Alamat Rumah : Jl. Komp Pemadam Kebakaran
No.14 RT/RW 001/17 Jakarta
utara
5. Telepon : 085882470294
6. Email : thatamariahulfah13@gmail.com

B. Data Pendidikan Formal

1. 2007-2013 : SDN Semper Barat 14 pagi
2. 2013-2016 : Mts Daar El Qolam
3. 2016-2019 : SMK Sejahtera
4. 2019-2023 : Universitas Nasional

Jakarta, 30 Januari 2023



Siti Mariah Ulfah

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, penulis panjatkan puji dan syukur atas kehadiratnya yang telah melimpahkan rahmatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan Judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Online, Kepercayaan Online, Dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Keputusan Reservasi Hotel Online Pada Tiket.com Di DKI Jakarta“** untuk diajukan guna memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Nasional. Penulis meyakini bahwa penyusunan tugas akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Sehingga penulis haturkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya dan teristimewa untuk semua pihak yang telah mendukung baik dalam segi moril maupun finansial serta doa selama penulis menepuh pendidikan.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak menghadapi tantangan dan hambatan, maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih untuk dukungan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan, kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku pembimbing tugas akhir yang telah berkenan memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan tugas akhir serta memotivasi penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan

6. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah berkenan membina, memberikan ilmu dan memberikan dukungan serta menciptakan motivasi belajar yang baik kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Nasional.
7. Kedua orang tua, Bapak Tar'udi dan Sahani yang telah memberikan support dan mendoakan selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Nasional.
8. Kepada Jamil Fadillah dan Umi Rohimah yang telah memberikan memotivasi, support, mendoakan dan menguatkan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Kepada teman seperjuangan Uci, Dinda, Grace, dan Rama yang telah berjuang bersama dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada partner saya Indah Melisa yang telah mendampingi, memberi support dan mendoakan hingga skripsi ini terselesaikan.
11. Kepada teman kantor saya Felly, Shidqi, Safira, Dewi, Debi, Tika, yang memberi support dan kesempatan untuk mengerjakan skripsi hingga skripsi ini bisa terselesaikan.
12. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for all doing this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for just being me at all times*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunan dalam penulisan. Oleh karena itu, saran dan kritiknya sangat diperlukan bagi penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat, tidak hanya bagi penulis juga bagi para pembaca.

Terima kasih,

Jakarta, 30 Januari 2023
Penulis



Siti Mariah Ulfah
193402516438

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL JUDUL (LUAR)	
HALAMAN SAMPUL JUDUL (DALAM)	
HALAMAN LEMBAR PERNYATAAN	
HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN	
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSAKA	7
A. Pengertian Pemasaran.....	7
B. Pemasaran Jasa.....	7
C. Keputusan Pembelian.....	8
D. Kualitas Layanan Online (<i>E-Service Quality</i>).....	12
E. Kepercayaan Online (E-Trust)	15
F. E-WOM (Electronic Word Of Mouth).....	17
A. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	20
1. Keterkaitan Kualitas Pelayanan Online (E-Service) dan Keputusan Pembelian.....	20
2. Keterkaitan Kepercayaan Online (E-Trust) dan Keputusan Pembelian.....	21
3. Keterkaitan Ewom dan Keputusan Pembelian	22
B. Penelitian Terdahulu	23

C. Kerangka Analisis.....	26
D. Hipotesis.....	27
BAB III.....	28
METODE PENELITIAN	28
A. Objek Penelitian Reservasi Hotel Online.....	28
B. Data Penelitian	28
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	28
2. Populasi dan Sampel.....	29
C. Metode Dan Alat Pengumpulan Data	30
D. Definisi Operasional Variabel.....	32
E. Metode Analisis Dan Pengujian Hipotesis	34
1. Metode Analisis	34
2. Pengujian Instrumen Penelitian	35
4. Analisis Regresi Linier Berganda	39
5. Uji Kelayakan Model	39
6. Pengujian Hipotesis	41
BAB IV	43
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	43
A. Hasil Penelitian.....	44
1. Deskripsi Data Penelitian	44
2. Sejarah Singkat Perusahaan	44
3. Deskripsi Responden.....	45
4. Analisis Tingkat Persepsi	50
5. Hasil Analisis Penelitian	55
4. Pembahasan.....	70
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Online terhadap Keputusan Reservasi 70	
2. Pengaruh Kepercayaan Online Terhadap Keputusan Reservasi	71
3. Pengaruh E-Wom Terhadap Keputusan Reservasi.....	72
BAB V	74
KESIMPULAN DAN SARAN	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Indeks.....	2
Tabel 2.2 Penelitian Terlebih Dahulu.....	23
Tabel 3.3 Skala Likert	31
Tabel 3.4 Operasional Tabel	32
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	46
Tabel 4.7 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	47
Tabel 4.8 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan	48
Tabel 4.9 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	49
Tabel 4.10 Skala Likert	50
Tabel 4.11 Total Skor <i>Average Mean</i> Kualitas Pelayanan Online.....	51
Tabel 4.12 Total Skor <i>Average Mean</i> Kepercayaan Online	52
Tabel 4.13 Total Skor <i>Average Mean</i> E-Wom	53
Tabel 4.14 Total Skor <i>Average Mean</i> Keputusan Reservasi.....	54
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Online	55
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Kepercayaan Online.....	56
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas E-WOM.....	58
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Keputusan Reservasi.....	58
Tabel 4.19 Hasil Uji Reabilitas Instrument.....	59
Tabel 4.20 Hasil Uji Normalitas.....	61
Tabel 4.21 Hasil Uji Normalitas.....	62
Tabel 4.22 Hasil Uji Multikolineritas	63
Tabel 4.23 Hasil Uji Autokolerasi.....	65
Tabel 4.24 Analisis Linear Berganda	66
Tabel 4.25 Output Uji F.....	67
Tabel 4.26 Output Koefisien Determinasi.....	68
Tabel 4.27 Uji t	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahap Proses Keputusan Pembelian.....	9
Gambar 2.2 Kerangka Analisis	26
Gambar 4.3 Logo Tiket.com	45
Gambar 4.4 Presentase Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar 4.5 Presentase Karakteristik Berdasarkan Usia	47
Gambar 4.6 Presentase Karakteristik Berdasarkan Pendapatan	48
Gambar 4.7 Presentase Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	49
Gambar 4.8 Scaterplot Normalitas.....	61
Gambar 4.9 Scaterplot Spearman	64

