

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA APLIKASI
TRAVELOKA DI JAKARTA**

Oleh:

Nama : Dion Marcellino

NIM : 28180059

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

APRIL 2022

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA APLIKASI**

TRAVELOKA DI JAKARTA

Diajukan Oleh:

Nama : Dion Marcellino

NIM : 28180059

Jakarta, 23 Agustus 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Ir. Dergibson Siagian, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2022



Dion Marcellino / 28180059 / 2022 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Pada Aplikasi Traveloka di Jakarta / Pembimbing: Ir. Dergibson Siagian, M.M

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan internet semakin pesat pada masa sekarang ini sangat mendukung segala bisnis yang berbasis *online*, termasuk bisnis *Online Travel Agent*. Salah satu layanan *online travel agent* di Indonesia adalah Traveloka. Namun, pertumbuhan layanan *online travel agent* yang semakin maju menimbulkan persaingan yang semakin ketat karena adanya pemain baru yang menyediakan layanan yang sejenis. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat tersebut, faktor-faktor seperti kualitas layanan dan citra merek merupakan suatu hal penting dalam mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan citra merek terhadap keputusan pembelian pada aplikasi Traveloka di Jakarta.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah teori kualitas layanan, citra merek, dan keputusan pembelian. Dalam penelitian ini, kualitas layanan dan citra merek sebagai variabel independen dan keputusan pembelian sebagai variabel dependen.

Objek penelitian ini adalah layanan Traveloka. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik komunikasi dengan menyebarkan kuesioner secara elektronik melalui *Google Form* kepada 179 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *judgement sampling*. Prosedur yang digunakan untuk pengujian model dan pengolahan data adalah model persamaan structural (*Structural Equation Modeling*) dengan menggunakan *software WarpPLS 7.0*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, sedangkan citra merek berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah hanya kualitas layanan yang terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Citra Merek, Keputusan Pembelian.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKG.



Hak Cipta milik IBIKKG

© Siagian, M.M.

on Purchase Decisions

Siagian, M.M.

Informasi

Ilmiah

Penelitian

Praktis

dan

Teori

Praktis

dan



Dalam proses penyusunan skripsi ini banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya dapat terselesaikan berkat bantuan, dukungan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ir. Dergibson Siagian, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Seluruh jajaran dosen Insisit Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh studi.
3. Seluruh karyawan dan staf Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah banyak membantu penulis dari awal hingga akhir masa kuliah.
4. Kedua orang tua dan keluarga besar penulis yang senantiasa mendukung, memberi semangat, dan mendoakan penulis selama proses penyusunan skripsi.
5. Fengky Liu yang selalu mendampingi dan memotivasi penulis selama proses penyusunan skripsi.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian pada “Aplikasi Traveloka di Jakarta” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam proses penyusunan skripsi ini banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya dapat terselesaikan berkat bantuan, dukungan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ir. Dergibson Siagian, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Seluruh jajaran dosen Insisit Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh studi.
3. Seluruh karyawan dan staf Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah banyak membantu penulis dari awal hingga akhir masa kuliah.
4. Kedua orang tua dan keluarga besar penulis yang senantiasa mendukung, memberi semangat, dan mendoakan penulis selama proses penyusunan skripsi.
5. Fengky Liu yang selalu mendampingi dan memotivasi penulis selama proses penyusunan skripsi.

6. Deni Phang Putra, Lico Purnomo, Okky Setiawan, Sugiharto Lim, Adrian Alamsyair (Culs)

selaku sahabat terdekat penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan hiburan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.

7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna akibat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai setiap kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca dan dapat menjadi bahan referensi yang berguna bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di masa yang akan datang.

Jakarta, 23 Agustus 2021

Penulis

Dion Marcellino

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
D. Batasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
F. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
G. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
D. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBKKG.
a. Pengutipan hanya untuk keperluan akademik, pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

A. Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
F. Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN Error! Bookmark not defined.	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
C. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN DAN SARAN Error! Bookmark not defined.	
A. Simpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA..... Error! Bookmark not defined.	
LAMPIRAN Error! Bookmark not defined.	



DAFTAR TABEL

(C)

© Hak cipta milik IBIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Error! Bookmark not defined.
1. Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Pertama	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu Kedua	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu Ketiga	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu Keempat	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 5 Penelitian Terdahulu Kelima	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel Citra Merek	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Presentase Responden Berdasarkan Pengalaman Layanan Traveloka Lebih dari Satu Bulan Terakhir	Error!
Tabel 4. 2 Presentase Responden Berdasarkan Domisili di Jakarta	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Citra Merek	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Profil Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Skor Rata-rata Variabel Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKG.

1. Dilarang melebur tipografi atau seluruh karya tulis ini. Pengutipan hanya untuk keperluan penilaian perkuliahan, penulisan karya ilmiah, penyusunan tesis, maupun laporan akademik.

Bulan

Terakhir

Bookmark not defined.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Table 4. 12

Tabel 4. 11 Skor Rata-rata Variabel Citra Merek.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 12 Skor Rata-rata Variabel Keputusan Pembelian**Error! Bookmark not defined.**

Table 4. 13 Hasil Evaluasi Model Struktural**Error! Bookmark not defined.**

Table 4. 14 Pengaruh Antar Variabel**Error! Bookmark not defined.**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

- a. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Dilarang mengutip bagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan penitian, penulisan kritikan atau saranan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (2018-2020) ...**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1. 2Agen Perjalanan Online Terpopuler di Indonesia November 2020**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1. 3Tangkapan Layar Keluhan Konsumen Pada Aplikasi Traveloka di *App Store***Error!**

Bookmark not defined.

Gambar 1. 4Tangkapan Layar Bukti Pembobolan Akun Traveloka.**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 1Kerangka

Pemikiran.....**Error!**

Bookmark not defined.

Gambar 4. 1Logo

Traveloka.....**Error!**

Bookmark not defined.

Gambar 4. 2Hasil Pengujian Hipotesis**Error! Bookmark not defined.**

Bookmark not defined.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian dan
penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun,
tanpa izin IBIKKG.

(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 2 Data Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 3 Hasil Output.....	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas.....	92
2. Uji Reliabilitas.....	93
3. Profil Responden.....	93
4. Statistik Deskriptif Setiap Variabel.....	95
5. Hasil Evaluasi Model Struktural.....	121
6. Hasil Pengujian Hipotesis.....	122
7. Pengaruh antar Variabel.....	122