

**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN KONSUMEN ATAS KUALITAS
PELAYANAN ONLINE TRAVEL AGENT TRAVELOKA DAN TIKET.COM DI
SURABAYA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh:
DIMAS DAMAR DHARMAWAN
NPM : 14420103

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2021**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DIMAS DAMAR DHARMAWAN

NPM : 14420103

Alamat : DUKUH JURANG INDAH 44C

Program Studi : MANAJEMEN

Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Pelayanan *Online Travel Agent Traveloka Dan Tiket.com Di Surabaya”*

Adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 27 Januari 2021

Yang membuat pernyataan,



(DIMAS DAMAR DHARMAWAN)

NPM : 14420103

SKRIPSI

**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN KONSUMEN ATAS KUALITAS
PELAYANAN *ONLINE TRAVEL AGENT TRAVELOKA DAN
TIKET.COM* DI SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH :

DIMAS DAMAR DHARMAWAN

NPM : 14420103

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING I

ATTY ERDIANA, SE., M.Ak

Tanggal,.....15 Januari 2021

DOSEN PEMBIMBING II

HUSNI INDRAWATI W. P, SE.,MM Tanggal,.....15 Januari 2021

KETUA PROGRAM STUDI

Dr. SITI DJAMILAH, SE., M.Si

Tanggal,.....15 Januari 2021

SKRIPSI

ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN KONSUMEN ATAS KUALITAS PELAYANAN *ONLINE TRAVEL AGENT TRAVELOKA DAN* *TIKET.COM* DI SURABAYA

Dipersiapkan dan disusun oleh :

DIMAS DAMAR DHARMAWAN

NPM : 14420103

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

ATTY ERDIANA, SE., M.Ak

Anggota Dewan Penguji Lain

WIWIK HERAWATI, SE., MM

ADRIANTO TRIMARJONO, SE., MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal, 27 Januari 2021

DR. SITI DJAMILAH, SE., M.Si

Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Syukur Allhamdulillah, berkat rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna menyelesaikan Program Strata 1 (S1) Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan baik ditinjau dari segala aspek karena memang manusia tidak ada yang sempurna, dan diantara kesempurnaan manusia adalah kelebihan dan keistimewaan manusia yang saling melengkapi antara individu satu dengan yang lainnya. Maka, penulis menerima kritik dan saran yang membangun guna menambah wawasan yang lebih lanjut. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji dr. SP, THT-K1 (K), selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec Gimanto Gunawan, MM., M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Evianah, SE., M.Si selaku dosen wali.
5. Ibu Atty Erdiana, SE., M.Ak selaku dosen pembimbing 1 penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Husni Indrawati Wijaya Putri, SE., MM., selaku dosen pembimbing 2 penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tua tercinta, yaitu Bapak Eddy Puji Kartika dan Ibunda Setiatuti yang telah melahirkan, merawat, dan mendukung saya dan terus memberikan doa untuk menyelesaikan penelitian ini. Serta kakak saya Lionita Aldila, yang selalu mendukung dan memberikan semangat untuk mengerjakan skripsi.

8. Teman-teman Manajemen kelas H khususnya Nur Hayyin Muslimin, Luke Emanuel Julius Iskandar, yang selalu setia menemani saya dan support saya selama di kampus dan selalu memberikan energi positif sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk sahabat saya Faisal Firdaus yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk menemani dan memberikan support serta doa dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada Manager saya Bapak Haryo Bimo Wicakso dan team Gratyo Surabaya karena telah memberikan ijin, support, dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Dan saya mengucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak para pengguna aplikasi Traveloka dan Tiket.com yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner penelitian ini.

Demikian kata pengantar ini sebagai pembuka dari skripsi ini dan saran yang membangun selalu terbuka lebar untuk kesempurnaan dalam penulisan.

Surabaya, 12 Januari 2021

DIMAS DAMAR DHARMAWAN

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Online Travel Agent	8
2.1.1.1 Pengertian Online Travel Agent (OTA).....	8
2.1.1.2 Jenis <i>Online Travel Agent</i>	8
2.1.1.3 Macam – macam <i>Online Travel Agent</i>	9
2.1.2 E-commerce	10
2.1.2.1 Pengertian e-commerce.....	10
2.1.2.2 Jenis-Jenis <i>E-Commerce</i>	10
2.1.3 Perilaku Konsumen	12
2.1.3.1 Model Perilaku Konsumen.....	13
2.1.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	14
2.1.3.3 Tahap-Tahap Dalam Proses Keputusan Pembelian.....	17
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	18

2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	18
2.1.4.2 Manfaat Kepuasan Konsumen	19
2.1.4.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	20
2.1.4.4 Mengukur Kepuasan Konsumen.....	21
2.1.5 Kualitas Pelayanan	22
2.1.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	23
2.1.6 Kualitas Pelayanan Elektronik	24
2.1.6.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Elektronik.....	24
2.1.6.2 Dimensi Kualitas Layanan Elektronik	24
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	25
2.3 Hipotesis Dan Model Analisis	27
2.3.1 Hipotesis.....	27
2.3.2 Model Analisis	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Pendekatan Penelitian	28
3.2 Populasi dan Sampel	28
3.2.1 Populasi.....	28
3.2.2 Sampel.....	28
3.3 Identifikasi Variabel.....	29
3.4 Definisi Operasional	30
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	33
3.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	33
3.7 Teknik Analisa	34
3.8 Uji-T Dua Sampel Independen (Independent Sample T-Test)	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Gambaran Umum Subyek Penelitian	36
4.1.1 Traveloka.....	36
4.1.2 Visi & Misi Traveloka	37
4.1.3 Tiket.com	38
4.1.4 Visi & Misi Tiket.com	40
4.2 Deskripsi Identitas Responden.....	40
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.2.2 Karakteristik Usia Responden.....	42

4.2.3	Karakteristik Frekuensi Menggunakan Aplikasi Traveloka Atau Tiket.Com.....	43
4.3.1	Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Traveloka	44
4.3.1	Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Tiket.Com	47
4.4	Hasil Analisis Data.....	49
4.4.1	Hasil Pengujian Validitas	48
4.4.2	Hasil Pengujian Reliabilitas	52
4.5	Hasil Uji Perbandingan	53
4.6	Pembahasan.....	55
BAB V	SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN	57
5.1	Simpulan	57
5.2	Saran.....	57
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2	Data Identitas Responden Mengenai Usia	41
Tabel 4.3	Data Identitas Responden Mengenai Frekuensi Menggunakan Aplikasi Traveloka Atau Tiket.Com.....	42
Tabel 4.4	Kategori Mean Masing-masing Variabel.....	43
Tabel 4.5	Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Layanan Traveloka	44
Tabel 4.6	Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Layanan Tiket.Com	46
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Traveloka	49
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Validitas Variabel Tiket.Com.....	50
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Reliabilitas	51
Tabel 4.10	Deskriptif Group Statistik	53
Tabel 4.11	Hasil Uji Perbandingan	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Hasil persentase responden yang menggunakan online travel agent dan travel konvensional	3
Gambar 1.2	Grafik online travel agent yang paling banyak digunakan.....	4
Gambar 2.1	Model Perilaku Konsumen.....	14
Gambar 2.2	Model Analisis	27

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kepuasan atas kualitas layanan pada Traveloka dan Tiket.com. Populasi penelitian ini adalah masyarakat Kota Surabaya yang pernah melakukan transaksi menggunakan aplikasi Traveloka dan Tiket.com sebanyak 50 responden. Analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian menggunakan aplikasi SPSS 16.0 yaitu uji *independent sample t-test*. Hasil penelitian berdasarkan hasil uji perbedaan *Independent-Sample T Test*, diketahui taraf signifikansi $p = 0,969$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa $p > 0,01$, Hasil penelitian menyatakan bahwa tidak ada perbedaan atau sama antara kualitas pelayanan *online shop* traveloka dengan tiket.com. Nilai mean pada kualitas layanan Traveloka sebesar 74,4200 dan kualitas layanan Tiket.com sebesar 74,3400.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, *Online Shop*.

ABSTRACT

This study aims to determine whether there are differences in satisfaction with service quality at Traveloka and Tiket.com. The population of this research is the people of Surabaya who have made transactions using Traveloka and Tiket.com applications as many as 50 respondents. The analysis used to test the research hypothesis used the SPSS 16.0 application, namely the independent sample t-test. The results of the study are based on the results of the Independent-Sample T Test, it is known that the significance level is $p = 0.969$. These results indicate that $p > 0.01$, the results of the study indicate that there is no difference or the same between service quality of traveloka online shop with tiket.com. The mean value of Traveloka service quality is 74.4200 and Tiket.com service quality is 74.3400.

Keywords: Service Quality, Online Shop