

PENGARUH *CUSTOMER TECHNICAL SUPPORT, INFRASTRUCTURE, DATA SECURITY, DAN USER-FRIENDLINESS* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TRAVELOKA

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana
Manajemen (S1)**

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

Alvin Vincent Suot

NPM: 13 03 20639

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2020

Skripsi

PENGARUH *CUSTOMER TECHNICAL SUPPORT, INFRASTRUCTURE, DATA SECURITY, DAN USER-FRIENDLINESS* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TRAVELOKA

Disusun oleh:
Alvin Vincent Suot
NPM: 13 03 20639

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



Prof. Dr. Shellyana Junaedi, M.Si

10 Desember 2019

Skripsi

PENGARUH CUSTOMER TECHNICAL SUPPORT, INFRASTRUCTURE, DATA SECURITY, DAN USER-FRIENDLINESS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TRAVELOKA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Alvin Vincent Suot

NPM : 13 03 20639

Telah dipertahankan didepan tim penguji pada tanggal 13 Januari 2020

Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai sederajat

Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis Dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta

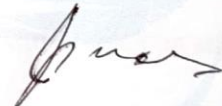
SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

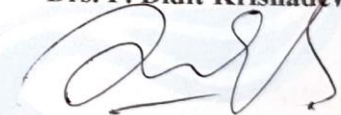


Prof. Dr. MF. Shellyana Junaedi, M.Si.

Anggota Panitia Penguji



Drs. P. Didit Krisnadewara, MM.



Mahestu N. Krisjanti, M.Sc.Ib., Ph.D.

Yogyakarta, 23 Januari 2020

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

BISNIS DAN EKONOMIKA

PERNYATAAN

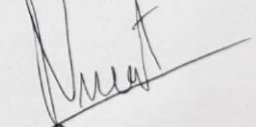
Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH *CUSTOMER TECHNICAL SUPPORT, INFRASTRUCTURE, DATA SECURITY, DAN USER-FRIENDLINESS* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
TRAVELOKA**

benar benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut atau daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh batal dan saya akan kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 23 Desember 2019

Yang menyatakan



Alvin Vincent Suot

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Manajemen di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Judul yang penulis ajukan adalah “Pengaruh *Customer Technical Support, Infrastructure, Data Security*, dan *User-Friendliness* Terhadap Kepuasan Konsumen Traveloka”.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, atas kehidupan yang luarbiasa ini.
2. Papa dan Mama, Victor, Violeta yang selalu mendoakan dan memberi dukungan dalam bentuk doa, kasih sayang, semangat, dan dukungan finansial dari awal hingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Prof. Dr. MF. Shellyana Junaedi, M.Si. selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dan mau meluangkan waktunya untuk membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
4. Naomi, orang yang selalu menyemangati, selalu membantu, selalu sabar, dan selalu ada untukku.

5. Rektor, Dekan, semua dosen dan karyawan bagian akademik, tata usaha, bagian perkuliahan, unit perpustakaan di Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membantu dan memberikan pelayanan terbaik selama ini.
6. Semua pihak yang telah membantu dan tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga Tuhan Yesus memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna sehingga demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhirnya, hanya kepada Tuhan Yesus penulis serahkan segalanya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 23 Desember 2019

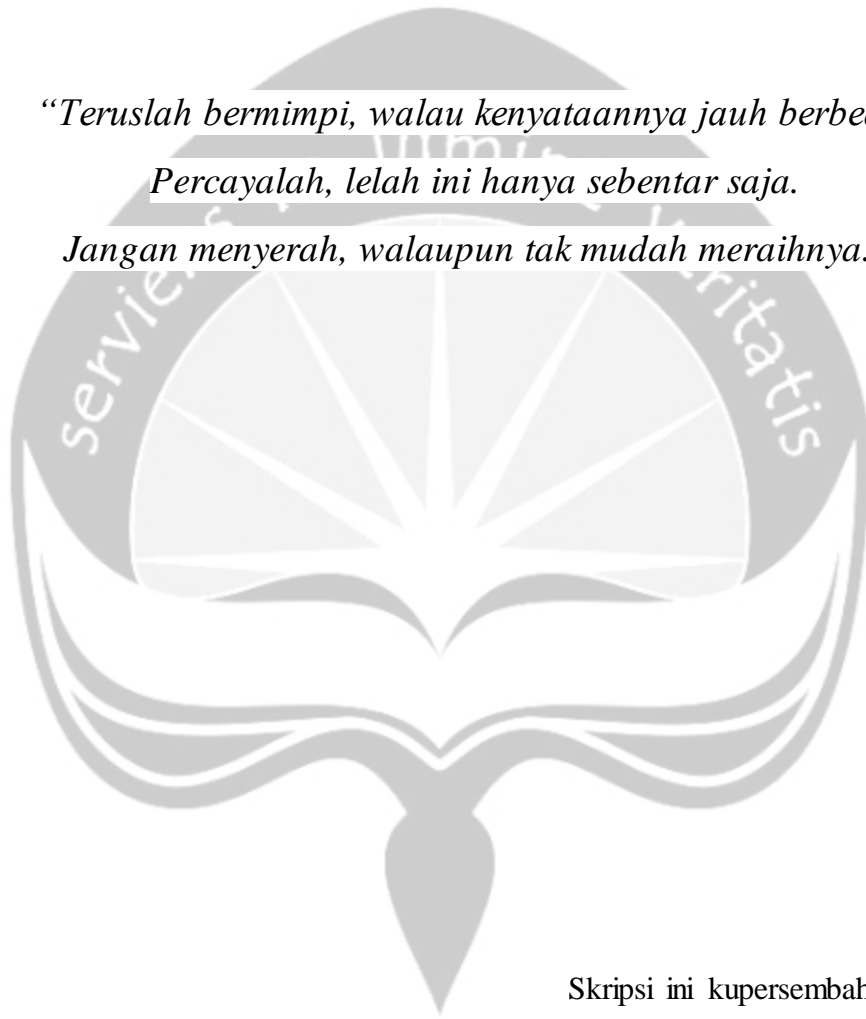
Penulis,

Alvin Vincent Suot

“Dan apa saja yang kamu minta dalam doa dengan penuh kepercayaan, kamu akan menerimanya.”

Matius 21:22

*“Teruslah bermimpi, walau kenyataannya jauh berbeda.
Percayalah, lelah ini hanya sebentar saja.
Jangan menyerah, walaupun tak mudah meraihnya.”*



Skripsi ini kupersembahkan untuk:

Tuhan Yesus Kristus,
Mama, Papa, Victor, Violeta,
dan Naomi.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO	vii
DAFTAR ISI.....	viii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 E-commerce	10
2.1.1 Manfaat E-commerce Dalam Dunia Bisnis.....	13
2.1.2 Manfaat E-commerce untuk Pelanggan.....	14
2.1.3 Ancaman Menggunakan E-commerce	15
2.2 Dimensi E-commerce.....	16
2.3 E-ticketing	17
2.4 Kepuasan Konsumen.....	18
2.4.1 Indikator Kepuasan Konsumen.....	19
2.5 Hubungan Dimensi E-commerce dengan Kepuasan Pelanggan	21

2.6 Hubungan E-ticketing dengan Kepuasan Pelanggan.....	21
2.7 Penelitian Terdahulu.....	23
2.8 Pengembangan Hipotesis	25
2.9 Kerangka Penelitian.....	28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi, Objek dan Subjek Penelitian.....	29
3.2 Metode Sampling dan Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data	30
3.4 Metode Pengukuran Data	30
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	31
3.6 Pengujian Instrumen Penelitian.....	36
3.6.1 Uji Validitas.....	36
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	38
3.7 Analisis Data.....	39
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	39
3.7.2 Analisis Regresi Linear Sederhana	39
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Statistik Deskriptif Responden	40
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Membeli Tiket atau Menggunakan Jasa Layanan Traveloka	41
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa Layanan Traveloka Dalam 6 Bulan Terakhir.....	42
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Rata Rata Per Bulan	43
4.1.6 Karakteristik Keperluan Membeli Tiket Melalui Traveloka.....	44

4.1.7 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	45
4.2 Hasil Uji Regresi Sederhana.....	46
4.2.1 Pengaruh Customer Technical Support terhadap Customer Satisfaction.....	46
4.2.2 Pengaruh Infrastructure terhadap Customer Satisfaction.....	47
4.2.3 Pengaruh Data Security terhadap Customer Satisfaction.....	48
4.2.4 Pengaruh User Friendliness terhadap Customer Satisfaction.....	49
4.3 Hasil Uji Regresi Berganda.....	51
4.4 Pembahasan Analisis.....	53
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Implikasi Manajerial.....	58
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
3.1 Skor Skala Likert	31
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	32
3.3 Uji Validitas.....	37
3.4 Uji Reliabilitas.....	38
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Membeli Tiket atau Menggunakan Jasa Layanan Traveloka	42
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa Layanan Traveloka dalam 6 Bulan Terakhir.....	42
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Rata Rata per Bulan	43
4.6 Karakteristik Kebutuhan Membeli Tiket Melalui Traveloka.....	44
4.7 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	45
4.8 Hasil Uji Regresi Sederhana Pengaruh Customer Technical Support terhadap Customer Satisfaction.....	46
4.9 Hasil Uji Regresi Sederhana Pengaruh Infrastructure terhadap Customer Satisfaction.....	47
4.10 Hasil Uji Regresi Sederhana Pengaruh Data Security terhadap Customer Satisfaction.....	48
4.11 Hasil Uji Regresi Sederhana Pengaruh User Friendliness terhadap Customer Satisfaction.....	49
4.12 Hasil Uji Regresi Berganda Pengaruh Customer Technical Support, Infrastructure, Data Security, User Friendliness terhadap Customer Satisfaction.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I.....	63
KUESIONER PENELITIAN.....	65
LAMPIRAN II.....	70
DATA KUESIONER.....	71
LAMPIRAN III.....	87
UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....	88
LAMPIRAN IV.....	96
UJI LINEAR SEDERHANA DAN BERGANDA.....	97

PENGARUH *CUSTOMER TECHNICAL SUPPORT, INFRASTRUCTURE, DATA SECURITY, DAN USER-FRIENDLINESS* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TRAVELOKA

Disusun oleh :

Alvin Vincent Suot

13 03 20639

Pembimbing :

Prof. Dr. MF. Shellyana Junaedi, SE., M.Si.

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *e-ticketing technique* (*customer technical support, infrastructure, data security, user-friendliness*) terhadap kepuasan konsumen Traveloka. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer dengan cara menyebarkan kuesioner secara online kepada responden yang sudah pernah menggunakan atau membeli tiket secara *online* melalui *travel agent* Traveloka yang tinggal di Yogyakarta. Populasi penelitian ini adalah konsumen yang sudah pernah menggunakan atau membeli tiket pesawat secara *online* melalui Traveloka. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Sampel penelitian ini adalah masyarakat di Yogyakarta dengan sampel sebanyak 151 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis regresi linear sederhana dan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer technical support* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. *Infrastructure* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. *Data security*, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. *User-friendliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel *customer technical support, infrastructure, data security, dan user-friendliness* secara keseluruhan berengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Traveloka, sehingga dapat disimpulkan dengan adanya teknik *e ticketing* (*customer technical support, infrastructure, data security, dan user-friendliness*) dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli tiket secara *online* melalui Traveloka.

Kata kunci : *customer technical support, infrastructure, data security, dan user-friendliness*, kepuasan konsumen