

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP  
LOYALITAS ELEKTRONIK DENGAN KEPERCAYAAN ELEKTRONIK  
DAN KEPUASAN ELEKTRONIK SEBAGAI MEDIASI  
(STUDI PADA TRAVELOKA)**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1) Pada  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun Oleh :**

**Cindy Elviana**

**NPM : 200325691**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP  
LOYALITAS ELEKTRONIK DENGAN KEPERCAYAAN ELEKTRONIK  
DAN KEPUASAN ELEKTRONIK SEBAGAI MEDIASI  
(STUDI PADA TRAVELOKA)**



**Disusun oleh:  
Cindy Elviana  
NPM: 20 03 25691**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Pembimbing**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Wenefrida', is written over the 'Pembimbing' label.

**Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, SE., M.Sc.IB, Ph.D.**

**15 Mei 2024**

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP  
LOYALITAS ELEKTRONIK DENGAN KEPERCAYAAN ELEKTRONIK  
DAN KEPUASAN ELEKTRONIK SEBAGAI MEDIASI  
(STUDI PADA TRAVELOKA)**

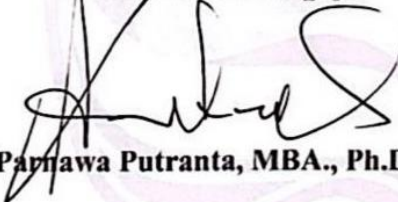
yang telah dipersiapkan dan disusun oleh

**Cindy Elviana  
NPM: 20 03 25691**


telah dipertahankan didepan Panitia Penguji  
pada tanggal 07 Juni 2024  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima  
sebagai salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)  
Program Studi Manajemen


**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Ketua Panitia Penguji**

  
**Parrawa Putranta, MBA., Ph.D.**

**Anggota Panitia Penguji**

  
**Wenefrida Mahestu N. Krisjanti,  
SE., M.Sc.IB, Ph.D.**

  
**Vonezyo Yopanzara Bharomesz,  
SE., MBA.**

**Yogyakarta, 07 Juni 2024**

**Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, SE., M.Sc.IB, Ph.D.**

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

## **PERNYATAAN**


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

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP  
LOYALITAS ELEKTRONIK DENGAN KEPERCAYAAN ELEKTRONIK  
DAN KEPUASAN ELEKTRONIK SEBAGAI MEDIASI  
(STUDI PADA TRAVELOKA)**

merupakan hasil karya saya sendiri. Baik pernyataan, ide, maupun kutipan secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain, telah saya nyatakan secara tertulis di skripsi ini dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi, baik sebagian maupun seluruh dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 15 Mei 2024

Yang menyatakan



Cindy Elviana

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat penyertaan –Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Elektronik Dengan Kepercayaan Elektronik Dan Kepuasan Elektronik Sebagai Mediasi (Studi Pada Traveloka)”. Skripsi ini ditulis dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan gelar sarjana (S1) Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penulisan skripsi ini tentu saja banyak duka cita yang dialami penulis, tetapi hal tersebut dapat dilewati berkat dukungan dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak di bawah ini :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas hikmat akal budi, kesehatan, dan berkat yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar tanpa kendala yang berarti.
2. Mama saya single parent terhebat senantiasa mendoakanku, mendukungku, dan mengingatkanku dalam proses pengerjaan skripsi ini.
3. Christopher Julio Kurniawan kekasih saya yang selalu senantiasa mendukung, mendoakan, dan menenangkan saya disetiap hambatan yang saya hadapi dalam proses penulisan skripsi ini.
4. Dosen pembimbing saya yaitu W. Mahestu Noviandra Krisjanti, SE., M.Sc.IB, Ph.D. yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan dan kritik membangun yang berguna bagi skripsi saya.
5. Theresa Dira teman seperjuangan dari semester awal hingga skripsi ini yang selalu ada untuk mendukung dan selalu menemani selama masa perkuliahan ini.
6. Putu Erwin teman dari awal semester hingga skripsi ini yang selalu sharing ketika penulisan skripsi ini
7. Putri Arin teman kost yang selalu memberikanku ketenangan dan selalu saling memberikan dukungan sampai saya dapat sampai di titik ini.

8. Seluruh teman – teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah ikut serta dalam menyebarkan kuesioner penelitian saya sehingga pengolahan data skripsi saya dapat berjalan dengan lancar.
9. Seluruh dosen, staff, dan karyawan FBE UAJY yang telah memberikan ilmu dan jasanya selama saya kuliah di program studi manajemen FBE UAJY.
10. Pihak – pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah mendukung

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK .....	xiii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Akademis .....	11
1.4.2 Manfaat Praktis .....	11
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	13
2.1 Tinjauan Pustaka .....	13
2.1.1 Kualitas Layanan Elektronik .....	13
2.1.2 Efisiensi .....	14
2.1.3 Privasi .....	15
2.1.4 Ketersediaan Sistem.....	16
2.1.5 Kepuasan Elektronik.....	16
2.1.6 Kepercayaan Elektronik.....	17
2.1.7 Loyalitas Elektronik.....	18
2.2 Peneliti Terdahulu .....	20
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	31
2.3.1 Hubungan antara Efisiensi terhadap Kepuasan Elektronik .....	31
2.3.2 Hubungan antara Privasi terhadap Kepuasan Elektronik .....	32
2.3.3 Hubungan antara Ketersediaan Sistem terhadap Kepuasan Elektronik.....	32
2.3.4 Hubungan antara Efisiensi terhadap Kepercayaan Elektronik .....	33
2.3.5 Hubungan antara Privasi terhadap Kepercayaan Elektronik .....	34

2.3.6 Hubungan antara Ketersediaan Sistem terhadap Kepercayaan Elektronik .....	35
2.3.7 Hubungan antara Kepercayaan Elektronik dan Kepuasan Elektronik ...	35
2.3.8 Hubungan antara Kepercayaan Elektronik terhadap Loyalitas Elektronik .....	36
2.3.9 Hubungan antara Kepuasan Elektronik terhadap Loyalitas Elektronik .....	37
2.3.10 Peran mediasi Kepercayaan Elektronik terhadap hubungan antara 3 dimensi Kualitas Layanan Elektronik pada Kepuasan Elektronik .....	38
2.3.11 Peran mediasi Kepuasan Elektronik terhadap Kepercayaan Elektronik pada Loyalitas Elektronik .....	39
2.4 Kerangka Penelitian .....	40
BAB III .....	41
METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Jenis Penelitian .....	41
3.2 Object, Subjek, Lokasi Penelitian .....	41
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	42
3.4 Metode Pengambilan Sample .....	43
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	43
3.6 Metode Pengukuran Data .....	44
3.7 <i>Face Validity</i> .....	44
3.8 Definisi Operasional .....	45
3.8 Statistika Deskriptif .....	48
3.9 Metode Analisis Data .....	49
3.10 Pengujian Instrumen.....	49
3.11 Evaluasi <i>Outer Model</i> dan <i>Inner Model</i> .....	50
3.12 Pengujian hipotesis .....	52
3.13 Uji Mediasi .....	52
BAB IV .....	53
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Analisis Data Responden.....	54
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Umur .....	54
4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Jumlah <i>Booking</i> Hotel Melalui Situs Traveloka .....	55
4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Biaya Rata-Rata Yang Dikeluarkan Untuk <i>Booking</i> Hotel Melalui Situs Traveloka .....	55



4.2 Filter Responden.....	56
4.3 Analisis Deskriptif.....	57
4.4 Analisis <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i> .....	59
4.5 Merancang Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	59
4.5.1 Uji Validitas Konvergen .....	59
4.5.2 Uji Discriminant Validity .....	60
4.5.3 Uji Reliabilitas .....	62
4.6 Analisis Inner Model .....	63
4.6.1 <i>R-square</i> .....	63
4.6.2 <i>f-square</i> .....	63
4.7 Pengujian Hipotesis .....	64
4.8 Pembahasan .....	74
4.8 Rangkuman Hasil Penelitian .....	83
BAB V.....	84
PENUTUP.....	84
5.1 Kesimpulan.....	84
5.1.1 Berdasarkan Hasil Uji Hipotesis .....	84
5.2 Implikasi Manajerial.....	85
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	86
5.4 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA .....	88
LAMPIRAN.....	93

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu .....	20
Tabel 3. 1 Skala Likert .....	44
Tabel 3. 2 Face Validity .....	45
Tabel 3. 3 Definisi Operasional .....	46
Tabel 3. 4 Pembagian Kelas Interval .....	49
Tabel 4. 1 Data Jenis Kelamin Responden.....	54
Tabel 4. 2 Data Umur Responden .....	54
Tabel 4. 3 Data Jumlah Booking Hotel Melalui Situs Traveloka .....	55
Tabel 4. 4 Data Biaya Rata-Rata Yang Dikeluarkan Untuk Booking Hotel Melalui Situs Traveloka .....	56
Tabel 4. 5 Filter Responden .....	56
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif .....	57
Tabel 4. 7 Nilai AVE .....	60
Tabel 4. 8 Nilai Fornell-Larcker Criterion .....	61
Tabel 4. 9 Nilai Loading Silang (cross loading) .....	61
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas .....	62
Tabel 4. 11 R-Square .....	63
Tabel 4. 12 f-square .....	63
Tabel 4. 13 Pengaruh Langsung.....	65
Tabel 4. 14 Pengaruh Tidak Langsung .....	69
Tabel 4. 15 Hasil Peran Kepercayaan Elektronik Sebagai Hasil Mediasi antara Efisiensi terhadap Kepuasan Elektronik .....	70
Tabel 4. 16 Hasil Peran Kepercayaan Elektronik Sebagai Hasil Mediasi antara Privasi terhadap Kepuasan Elektronik .....	71
Tabel 4. 17 Hasil Peran Kepercayaan Elektronik Sebagai Hasil Mediasi antara Ketersediaan Sistem terhadap Kepuasan Elektronik.....	72
Tabel 4. 18 Hasil Peran Kepuasan Elektronik Sebagai Hasil Mediasi antara Kepercayaan Elektronik terhadap Loyalitas Elektronik .....	74
Tabel 4. 19 Rangkuman Hasil Penelitian.....	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia per Januari (2014-2024).....	1
Gambar 1. 2 Keunggulan Layanan Online Travel Agent .....	3
Gambar 1. 3 Agen perjalanan online terpopuler di kalangan konsumen di Indonesia .....	3
Gambar 1. 4 Alasan Memesan Akomodasi di Traveloka .....	5
Gambar 1. 5 Tampilan Traveloka .....	6
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian .....	40
Gambar 4. 1 Model Struktural .....	59
Gambar 4. 2 Model Konstruk .....	59
Gambar 4. 3 Metode Pengujian Bootstrap .....	65

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner .....	93
Lampiran 2 Draft Kuesioner .....	94
Lampiran 3 Kuesioner Daring (Google Form).....	98
Lampiran 4 Data Profil Responden dan Jawaban Kuesioner .....	104
Lampiran 5 Hasil Olah Data SMART-PLS .....	126
Lampiran 6 Jurnal Acuan .....	132

**Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Elektronik  
dengan Kepercayaan Elektronik dan Kepuasan Elektronik Sebagai Mediasi  
(Studi Pada Traveloka)**

**Disusun Oleh:  
Cindy Elviana  
200325691**

**Dosen Pembimbing:  
W. Mahestu Noviandra Krisjanti**

**Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta  
Jalan Babarsari 43-44, Yogyakarta**

**ABSTRAK**

Penggunaan internet yang semakin meningkat menyebabkan transformasi digitalisasi yang mengubah gaya hidup baru dengan beralih ke layanan digital untuk berbagai jenis transaksi di berbagai sektor, termasuk layanan bisnis OTA. Di Indonesia terdapat berbagai jenis OTA. Pengguna layanan OTA tertinggi di Indonesia data tahun 2023 menurut data statistika adalah Traveloka. Traveloka menjadi pionir pada layanan pesan hotel di Indonesia yang menjadi pilihan nomor satu oleh banyak pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung dari Kualitas Layanan Elektronik terhadap Loyalitas Elektronik dengan Kepercayaan Elektronik dan Kepuasan Elektronik sebagai mediasi. Penelitian ini menggunakan sampel berjumlah 259 responden dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Metode analisis menggunakan *SEM PLS*. Hasil penelitian ini menunjukkan hubungan langsung antara Kualitas Layanan Elektronik, Kepercayaan Elektronik, Kepuasan Elektronik, dan Loyalitas Elektronik memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Ketersediaan Sistem terhadap Kepuasan Elektronik. Penelitian ini menunjukkan peran Kepercayaan Elektronik dan Kepuasan Elektronik sebagai mediasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait kondisi layanan, kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan menggunakan Traveloka. Temuan penelitian tidak hanya bermanfaat bagi perusahaan Traveloka namun juga OTA lain yang menawarkan layanan atau produk serupa.

Kata kunci : Kualitas Layanan Elektronik, Kepuasan Elektronik, Kepercayaan Elektronik, Loyalitas Elektronik, *Online Travel Agent* (OTA), pemesanan hotel.