

**PENGARUH DESAIN *WEBSITE*, KUALITAS JASA *ONLINE*,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TIKET
PESAWAT TRAVELOKA.COM**

**(Studi Kasus Pelanggan Tiket Pesawat Traveloka.com Di Bandara
Internasional Soekarno-Hatta)**

**ADI KUNCORO
8215145223**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**

**THE INFLUENCE OF WEBSITES DESIGN, ONLINE
SERVICE QUALITY, AND PRICE TOWARD CUSTOMER
SATISFACTION AIRLINES TICKET TRAVELOKA.COM.**

**(Case Study Customer Airlines Ticket Traveloka.com At Soekarno-Hatta
International Airport).**

ADI KUNCORO

8215145223



Thesis is Written as Part Of Bachelor Degree in Economics Accomplishment

STUDY PROGRAM OF S1 MANAGEMENT

MAJOR IN MARKETING

DEPARTEMENT OF MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMIC

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2017

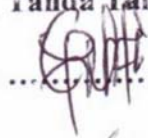
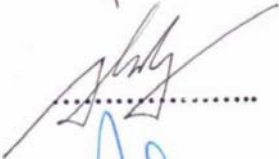

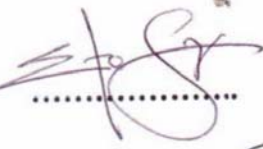
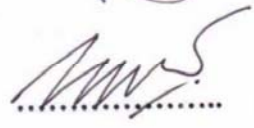
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi,



Dr. Dedi Purwana, ES., M.Bus
NIP: 19671207 199203 1001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si., M.Si</u> NIP: 19720506 200604 1 002	Ketua		13-2-2017
2. <u>Shandy Aditya, BIB., MPBS</u> NIP: 8151	Sekretaris		07-2-2017
3. <u>Andi M.Sadat, SE., M.Si</u> NIP: 197412212008121001	Penguji Ahli		09-2-2017
4. <u>M.Edo S.Siregar, SE., MBA</u> NIP: 1972012520021210002	Pembimbing I		07-2-2017
5. <u>Andrian Haro, S.Si., MM</u> NIP: 198509242014041002	Pembimbing II		07-2-2017

Tanggal Lulus : 2017

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 31 Januari 2017
Yang membuat pernyataan



Adi Kuncoro
No. Reg. 8215145223

ABSTRAK

Adi Kuncoro, 2016; Pengaruh Desain *Website*, Kualitas Jasa *Online*, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Tiket Pesawat Traveloka.com Di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen Alih Program, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui pengaruh desain *website* terhadap kepuasan pelanggan tiket pesawat Traveloka.com. (2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa *online* terhadap kepuasan pelanggan tiket pesawat Traveloka.com. (3) Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan tiket pesawat Traveloka.com. (4) Untuk mengetahui pengaruh desain *website*, kualitas jasa *online*, dan harga terhadap kepuasan pelanggan tiket pesawat Traveloka.com. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat umum yang pernah menggunakan atau telah melakukan pembelian tiket pesawat minimal tiga kali di traveloka.com yang berada di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu berjumlah 100 responden. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis regresi berganda, dan alat analisis data menggunakan program SPSS versi 23. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: (1) Desain *website* mempengaruhi kepuasan pelanggan tiket pesawat Traveloka.com. Dari hasil uji yang dilakukan memiliki t_{hitung} sebesar 3,308 dengan signifikansi 0,001. (2) Kualitas Jasa *Online* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan tiket pesawat Traveloka.com. Dari hasil uji yang dilakukan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2,207 dengan signifikansi 0,030. (3) Harga tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan tiket pesawat Traveloka.com. Dari hasil uji yang dilakukan t_{hitung} sebesar - 0,033 dengan signifikansi 0,974. (4) Terdapat pengaruh desain *website*, kualitas jasa *online* dan harga secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelanggan tiket pesawat Traveloka.com. Dari hasil uji yang dilakukan F_{hitung} sebesar 12,698 dengan signifikansi sebesar 0,000.

Kata kunci: desain *website*, kualitas jasa *online*, harga, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

Adi Kuncoro, 2016; The Influence of Website Design, Online Service Quality, And Price On Customer Satisfaction Airlines Ticket Traveloka.com At International Soekarno-Hatta Airport. Skripsi, Jakarta: Marketing Management Concentration, Management Over the Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta.

The purposes of this reserach are: (1) To notice the affect between website design on customer satisfaction airlines ticket Traveloka.com . (2) To notice the affect between online service quality on customer satisfaction airlines ticket Traveloka.com .(3) To notice the affect between price on on customer satisfaction airlines ticket Traveloka.com. (4) To notice the affect between website design, online quality service, and price on customer satisfaction airlines ticket Traveloka.com. Sampels in this research are the people who have ever used or buy at least three times airlines ticket in Traveloka.com. The number of sample in this research are 100 resopdent on International Soekarno-Hatta Airport. This research uses quantitative method with multiple regression analysis technique, and a data anlysis tools uses SPSS version 23. The results of examine hypotesis shows: (1) there is affect between webside design andcustomer satisfaction with the significantly value of 0,001 and T_{value} 3,308. (2) there is affect between online service quality and customer satisfaction with significant value 0,030 and T_{value} 2.207. (2) there is no affect between price and customer satisfaction with significant value 0,974 and T_{value} - 0.030. (4) there is affect webside design, online service quality and price together toward customer satisfaction with the significantly value of 0,000 and F_{value} 12,698

Keywords: Website design, online service quality, price, customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan rasa syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa peneliti sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan. Skripsi yang telah diselesaikan oleh peneliti ini berjudul: **Pengaruh Desain Website, Kualitas Jasa Online, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Tiket Pesawat Traveloka.com di Bandara Internasional Soekarno-Hatta**. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. M.Edo.S.Siregar, SE., M.BA, selaku Dosen Pembimbing I.
2. Andrian Haro., S.Si., MM., selaku Dosen Pembimbing II.
3. Dr. Dedi Purwana ES.,M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi (FE) UNJ.
4. Dra. Umi Mardiyati, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen, FE UNJ.
5. Dr. Gatot Nazir Muhamad, S.Si., M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, FE UNJ.
6. Andi.M.Sadat, SE., M.Si., selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik untuk peneliti sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Shandy Aditya, MIB., MPBS., selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik untuk peneliti sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
8. Seluruh dosen FE UNJ yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan banyak ilmu selama perkuliahan.

9. Kedua orangtua dan keluarga besar saya yang telah melimpahkan kasih sayang dan membantu selama proses perkuliahan, terimakasih.
10. Teman-teman jurusan Manajemen alih program 2014, khususnya konsentrasi pemasaran yang turut membantu penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang memerlukannya. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, peneliti dengan senang hati menerima kritik membangun, saran dan masukan dari pembaca sekalian.

Jakarta, Januari 2017

Adi Kuncoro
No.Reg 8215145223