

**INVESTIGASI NIAT KONSUMEN UNTUK MENGGUNAKAN
APLIKASI AIRBNB: BAGAIMANA PERAN *SERVICE
QUALITY, TRUST, PERCEIVED QUALITY* DAN *PERCEIVED
VALUE*?**

DELLA ADHEANINDA

8215145241



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019**

***Investigating Consumer Intention to Use Airbnb Applications:
How the Role of Service Quality, Trust, Perceived Quality and
Perceived Value?***

DELLA ADHEANINDA

8215145241



***Thesis is Written as One of The Requirements for Getting Bachelor
Degree of Management on Faculty of Economics State Univeristy of
Jakarta***

***STUDY PROGRAM OF S1 MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2019***

ABSTRAK

Della Adheninda, 2019: Investigasi Niat Konsumen untuk Menggunakan Aplikasi Airbnb: Bagaimana Peran *Service Quality*, *Trust*, *Perceived Quality* dan *Perceived Value*. Skripsi, Jakarta: Progam Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Mohamad Rizan SE, MM & Usep Suhud M.Si, Ph.D.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui *Service Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *Perceived Value*, 2) Untuk mengetahui *Trust* berpengaruh secara signifikan terhadap *Perceived Value*, 3) Untuk mengetahui *Perceived Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *Perceived Value*, 4) Untuk mengetahui *Perceived Value* berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavioral Intention* 5) Untuk mengetahui *Service Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavioral Intention*, 6) Untuk mengetahui *Trust* berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavioral Intention*, 7) Untuk mengetahui *Perceived Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavioral Intention*, 8) Untuk mengetahui apakah *Service Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavioral Intention* melalui *Perceived Value* sebagai *Intervening* di aplikasi Airbnb, 9) Untuk mengetahui apakah *Trust* berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavioral Intention* melalui *Perceived Value* sebagai *Intervening* di aplikasi Airbnb, 10) Untuk mengetahui apakah *Perceived Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavioral Intention* melalui *Perceived Value* *Intervening* di aplikasi Airbnb.

Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner. Objek penelitian ini adalah 250 responden yang telah menggunakan aplikasi Airbnb dan mempunyai kartu kredit. Analisis data menggunakan SPSS versi 22 dan SEM (*Structural Equation Model*) dari *software LISREL* versi 9.3 untuk mengolah dan menganalisa data hasil penelitian.

Kata Kunci: *Service Quality*, *Trust*, *Perceived Quality*, *Perceived Value*, *Behavioral Intention*, Aplikasi Airbnb, SEM.

ABSTRACT

Della Adheninda, 2019: *Investigating Consumer Intention to Use Airbnb Applications: How the Role of Service Quality, Trust, Perceived Quality and Perceived Value.* Thesis, Jakarta: Study Program Of SI Management, Faculty of Economics, Jakarta State University. Advisory Team: Dr. Mohamad Rizan SE, MM & Usep Suhud M.Sc., Ph.D.

The purpose of this research are: 1) To determine Service Quality has a significant effect on Perceived Value, 2) To determine Trust has a significant effect on Perceived Value, 3) To determine Perceived Quality has a significant effect on Perceived Value, 4) To determine Perceived Value has a significant effect on behavioral intention 5) To determine Service Quality has a significant effect on Behavioral Intention, 6) To determine Trust has a significant effect on Behavioral Intention, 7) To determine Perceived Quality has a significant effect on Behavioral Intention, 8) To determine whether Service Quality significant effect on Behavioral Intention through Perceived Value as Intervening in Airbnb applications, 9) To determine whether Trust has a significant effect on Behavioral Intention through Perceived Value as Intervening in Airbnb applications, 10) To determine whether Perceived Quality significantly influences Behavioral Intention through Perceived Value as Intervening in Airbnb applications.

Methods of collecting data using survey methods with instruments in the form of questionnaires. The object of this study were 250 respondents who had used Airbnb applications and had credit cards. Data analysis using SPSS version 22 and SEM (Structural Equation Model) from LISREL software version 9.3 to process and analyze research data.






Keywords: *Service Quality, Trust, Perceived Quality, Perceived Value, Behavioral Intention, Airbnb Application, SEM.*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi**



Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Andrian Haro, S.Si, MM</u> NIP. 19850924 201404 1 002	Ketua		24 Februari 2019
2. <u>Dra. Basrah Saidani M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Sekretaris		18 Februari 2019
3. <u>Agung Kresnamurti RP, MM</u> NIP. 19740416 200604 1 001	Penguji Ahli		20 Februari 2019
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Pembimbing I		20 Februari 2019
5. <u>Usep Suhud, M.Si, Ph.D</u> NIP. 19700212 200812 1 001	Pembimbing II		24 Februari 2019

Tanggal Lulus : 15 Februari 2019

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademi 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 dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran. Maka saya bersedia menerima sanksi akademi berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh. Serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 25 Februari 2019

Yang membuat pernyataan



Della Adheaninda
No. Reg. 8215145241

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya. Serta kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Investigasi Niat Konsumen untuk Menggunakan Aplikasi AirBnB: Bagaimana Peran *Service Quality*, *Trust*, *Perceived Quality* dan *Perceived Value*?** . Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dalam menyelesaikan Skripsi ini praktikan mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini Praktikan ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Mohamad Rizan S.E, MM., selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dalam proses pembuatan skripsi ini
2. Usep Suhud M.Si, Ph.D., selaku dosen pembimbing 2 atas berbagai saran dan arahannya yang mana akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin.
3. Prof. Dr. Dedi Purwana E.S, M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Andrian Haro S.Si, MM., selaku Koordinator Progam Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si, selaku Pembimbing Akademik

6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi UNJ yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, telah memberikan banyak pelajaran dan bimbingan selama perkuliahan.
7. Keluarga tercinta, yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan moril serta materil kepada peneliti agar dapat merampungkan skripsi ini dari awal hingga akhir.
8. Teman-teman yang sangat mendukung dan sudah saling berbagi ilmu dan cerita dalam proses penyusunan skripsi ini yaitu Nur Amelia, Adinda Ailsa, Mely Ambarwati, Widad Umaimah.
9. Sahabat yang selalu menjadi tempat berbagi dalam suka dan duka yaitu Gesha Agya Bestari, Nike Ismi, Imania Herlanty, Nadya Arina Pradita, Tri Septa Raula, Nia Widya, Siti Rachma Eldithia, dan Nabila Hidayati.
10. Para sahabat dan teman dekat yaitu Elvina Dyarosya, Eno Balqis, Raudah Alfiani, Made Angeline, Safira Putri, Nur Luqman yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman kelas Manajemen A 2014 yang sama-sama berjuang belajar dan memberikan banyak pengalaman dan kenangan dari semester awal sampai semester akhir serta memberikan dukungan kepada peneliti.
12. Semua pihak yang tidak dapat praktikan sebut satu persatu yang telah membantu kelancaran praktikan dalam melaksanakan skripsi ini

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati, praktikan menyadari masih banyak terdapat beberapa kekurangan, sehingga praktikan mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan penelitian ini. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Jakarta, Januari 2019

]

Della Adheaninda