

**PENGARUH *E- SERVICE QUALITY*, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI APLIKASI TRAVELOKA**

SKRIPSI



RIKO FERDIAN ADINATHA

11-1801301

SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA YOGYAKARTA

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI APLIKASI TRAVELOKA**

Diajukan oleh: Riko Ferdian Adinatha

No. Mhs 111801301

Yogyakarta, 7 Desember 2022

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Dra. Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A.

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI APLIKASI TRAVELOKA**

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan penguji
Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal: 23 Desember 2022

Yang terdiri atas:

Ketua



Drs. Eka Sudarusman, M.M.

Anggota



Dra. Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: “Pengaruh *E-Service Quality*, Harga, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian di Aplikasi Traveloka” dan diajukan untuk diuji pada tanggal 23 Desember 2022 adalah hasil karya saya. Dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian dari tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru gagasan maupun pendapat dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulisnya.

Apabila saya melakukan hal tersebut baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Dan gelar serta ijazah yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 30 Januari 2023



Riko Ferdian Adinatha

Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi merangkap anggota tim penguji skripsi:

Handwritten signature of Dra. Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A.

Dra. Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A.

Saksi 2, sebagai ketua tim penguji skripsi:

Handwritten signature of Drs. Eka Sudarusman, M.M.

Drs. Eka Sudarusman, M.M.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality*, Harga, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian di Aplikasi Traveloka” ini dapat di selesaikan dengan baik.

Terimakasih atas motivasi, dukungan dan doa dari semua pihak yang telah ikut serta dalam penyelesaian penyusunan skripsi. Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Ibu Sulistyani dan Bapak Nengah Sunartha yang selalu mendukung, memotivasi dan mendoakan penulis baik dalam keadaan suka maupun duka dalam penyusunan skripsi.
2. Dosen pembimbing Ibu Dra. Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A. yang selalu sabar dalam membimbing serta meluangkan waktu dan memberikan dukungan kepada penulis.
3. Kepada sahabat-sahabat penulis Fida Larasati G., Nicolas Cevin A.H, Maratus Solikah, Ken Nadia A.A., Reynaldi Kisman, yang selalu mendukung dan meluangkan waktu berjuang bersama-sama dalam penulisan skripsi. .
4. Berbagai pihak lain yang telah memberikan bantuan sehingga memperlancar penulis dalam kegiatan dan penulisan skripsi ini.
5. Semua pihak yang menanyakan kapan Saya wisuda.

MOTTO

“Finish what you started.”

-Anonymous

“Nothing lasts forever, we can change the future.”

- Alucard

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality*, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian di Aplikasi Traveloka” ini dapat di selesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana di STIM YKPN Yogyakarta. Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orangtua penulis Ibu Sulistyani dan Bapak Nengah Sunartha yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam penyusunan dan menyelesaikan penulisan skripsi.
2. Ibu Dra. Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dengan ikhlas serta tulus hati guna memberikan arahan, bimbingan dan saran yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terwujud dan terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Dr. Suparmono, M.Si. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.
4. Seluruh dosen dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta yang telah mendidik dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada penulis.

5. Berbagai pihak lain yang telah memberikan bantuan sehingga memperlancar penulis dalam kegiatan dan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, namun penulis berharap skripsi ini akan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama yang terkait dengan manajemen pemasaran.

Yogyakarta, 30 Januari 2023



Riko Ferdian Adinatha

ABSTRAK

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI APLIKASI TRAVELOKA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality*, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian di aplikasi Traveloka. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan melalui *google form*. Populasi dari penelitian ini merupakan masyarakat di Indonesia yang pernah mengakses di aplikasi Traveloka. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *Non-Probability Sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *e-service quality*, harga dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di aplikasi Traveloka.

Kata kunci: *e-service quality*, harga, promosi, keputusan pembelian.

ABSTRACT***THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY, PRICE, AND PROMOTION ON
CONSUMER PURCHASE DECISION IN THE TRAVELOKA APPLICATION***

This study aims to determine the effect of e-service quality, price, and promotion on consumer purchase decision in the Traveloka application. The data collection method used a questionnaire distributed via Google Form. The population of this study is people in Indonesia who have accessed the Traveloka application. Sampling was done using Non-Probability Sampling with purposive sampling technique. The number of samples is 100 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that e-service quality, price, and promotion have a positive and significant effect on consumer purchase decision in the Traveloka application.

Keywords: e-service quality, price, promotion, purchase decision.

DAFTAR ISI

PENGARUH <i>E- SERVICE QUALITY</i> , HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI APLIKASI TRAVELOKA	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II	10
LANDASAN TEORI	10
A. <i>E-Service Quality</i>	10
1. Definisi <i>E-Service Quality</i>	10
2. Indikator <i>E-Service Quality</i>	10
B. Harga	11
1. Definisi Harga	11
2. Tujuan Penetapan Harga	12
3. Indikator Harga	13
C. Promosi	14
1. Definisi Promosi	14

2.	Tujuan Promosi	15
3.	Indikator Promosi	16
D.	Keputusan Pembelian	18
1.	Definisi Keputusan Pembelian	18
2.	Faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian	19
3.	Tahap Proses Keputusan Pembelian	19
4.	Indikator Keputusan Pembelian	21
E.	Penelitian Terdahulu	22
F.	Kerangka Penelitian	25
G.	Hipotesis	26
BAB III	29
METODOLOGI PENELITIAN	29
A.	Definisi Konsep	29
a.	<i>E-Service Quality</i>	29
b.	Harga	29
c.	Promosi	29
d.	Keputusan Pembelian	29
B.	Definisi Operasional	30
a.	<i>E-Service Quality</i>	30
b.	Harga	30
c.	Promosi	30
e.	Keputusan Pembelian	31
C.	Jenis Penelitian	31
D.	Jenis dan Sumber Data	32
E.	Populasi dan Sampel	33
F.	Metode Pengumpulan Data	34
G.	Uji Instrumen Penelitian	35
1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	35
2.	Uji Normalitas	36
3.	Uji Asumsi Klasik	36
4.	Persamaan Regresi Linear Berganda	37
5.	Evaluasi Hasil Regresi	38

BAB IV	40
GAMBARAN PERUSAHAAN DAN ANALISIS DATA	40
A. Gambaran Umum Perusahaan	40
B. Analisis Data	41
C. Pembahasan	55
BAB V	58
PENUTUP	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu tentang Pengaruh Variabel Independen terhadap Keputusan Pembelian	24
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	42
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas	43
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinieritas	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Heterokedastisitas	48
Tabel 4.7 Hasil Analisis Linier Berganda	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Kelayakan Model Regresi	52
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (R^2)	53
Tabel 4.10 Hasil Analisis Uji t	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	25
---------------------------------------	----