

**PENGARUH *WEBSITE QUALITY* (WEBQUAL 4.0) TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA APLIKASI TRAVELOKA DENGAN  
*E-TRUST* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna memenuhi persyaratan  
untuk memperoleh derajat Sarjana  
Program Studi Manajemen**



**Ayu Tri Lestari**

**111901423**

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN  
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA YOGYAKARTA**

**2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PENGARUH *WEBSITE QUALITY* (WEBQUAL 4.0) TERHADAP**  
**KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA APLIKASI TRAVELOKA DENGAN**  
***E-TRUST* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

Diajukan oleh :

Ayu Tri Lestari

No. Mhs. 111901423

Yogyakarta, 21 Juli 2023

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing,



Dra. Retno Hartati, M.B.A.

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH *WEBSITE QUALITY* (WEBQUAL 4.0) TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA APLIKASI TRAVELOKA DENGAN  
*E-TRUST* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

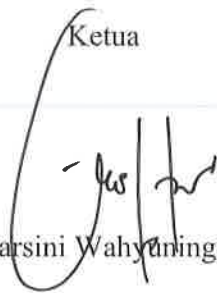
Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan dewan penguji Jurusan

Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal: 4 Agustus 2023

Yang terdiri atas:

Ketua



Dra. Tri Harsini Wahyuningsih, M.Si.

Anggota



Dra. Retno Hartati, M.B.A.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya Ayu Tri Lestari, dengan ini menyatakan bahwa karya tulis skripsi yang berjudul: “PENGARUH *WEBSITE QUALITY* (WEBQUAL 4.0) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA APLIKASI TRAVELOKA DENGAN *E-TRUST* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING” dan diajukan untuk dilakukan uji pada tanggal 4 Agustus 2023, merupakan hasil karya saya.

Saya AyuTri Lestari, menyatakan dengan sebenarnya bahwa karya tulis skripsi ini tidak ditemukan secara keseluruhan dan atau sebagian hasil karya tulis orang lain yang saya ambil melalui menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah - olah sebagai tulisan saya.

Jika saya berbuat hal yang seperti demikian, baik sengaja maupun tidak sengaja , dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang sudah saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan meniru atau menyalin tulisan orang lain seolah – olah hasil pemikiran sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

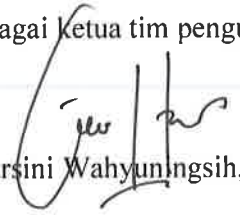
Yogyakarta, 21 Agustus 2023

Yang memberi pernyataan



Ayu Tri Lestari

Saksi I, sebagai ketua tim penguji skripsi:



Dra. Tri Harsini Wahyuningsih, M.Si.

Saksi II, sebagai dosen pembimbing skripsi merangkap sebagai anggota

tim peguji skripsi:



Dra. Retno Hartati, M.B.A.

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah* rabbil'alam, puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan rahimnya, sehingga skripsi ini bisa selesai sampai akhir dengan baik. Dengan ketulusan hati peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. *Me, Myself, and I for believing yourself that you can achieve.*
2. Kedua orang tua saya, yang sudah mendukung seluruh kegiatan akademik saya hingga berakhir. Terimakasih atas seluruh doa yang tak pernah terputus untuk saya, yang merupakan ridha Allah dalam kehidupan saya.
3. Untuk teman-teman tercinta Sulis, Audia, Cheila, Intan, Nelly, Ariyanti, Azka, Kavin, Riana, Robin, Michelia, Alja, Erlina, Marintan, Dewi, Septi, Yuyi, Nicky, Ferlin, dan lainnya yang belum bisa disebutkan terimakasih telah mendukung, dan memotivasi saya dari berbagai aspek, serta asupan *shitpost* yang menghibur di hari-hari berat saya.
4. Bias saya Sehun, Jaemin, Aheng, EXO, NCT, *all gen* KPOP, Studio MAPPA telah menciptakan dunia hiburan yang telah memberikan banyak energi positif, serta menginspirasi saya dalam banyak hal.

## **MOTTO**

**“Hidup yang tak pernah dipertaruhkan, tak akan pernah dimenangkan”**

**--- Sutan Syahrir ---**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT. karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya lah dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh *Website Quality* (WebQual 4.0) terhadap Keputusan Pembelian pada Aplikasi Traveloka dengan *E-trust* sebagai Variabel Intervening” ini dengan sangat baik. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, tentunya tidak lepas dari bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Tidak lupa untuk mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang sudah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini. Pihak yang terkait diantaranya:

1. Dr. Suparmono, M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.
2. Dra. Retno Hartati, M.B.A. selaku dosen pembimbing.
3. Kedua orang tua, dan teman-teman penulis yang sudah mendukung penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Besar harapan bahwa penulisan skripsi ini dapat berguna untuk menambah wawasan serta pengetahuan pembacanya. Tidak bisa dipungkiri bahwa di dalam penulisan skripsi ini terdapat kekurangan-kekurangan dan jauh dari apa yang di harapkan. Semoga hasil penulisan skripsi yang sederhana ini dapat dipahami bagi

siapapun yang membacanya. Mohon maaf apabila terdapat kesalahan kata-kata yang kurang berkenan.

Yogyakarta, 21 Juli 2023

Peneliti

Ayu Tri Lestari



## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *website quality* terhadap keputusan pembelian pada aplikasi Traveloka dengan *e-trust* sebagai variabel intervening. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survei yang bersifat kausalitas. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Yogyakarta yang pernah melakukan pembelian produk layanan Traveloka melalui aplikasi *mobile*. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 110 orang. Survei dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner melalui *Google Formulir*. Hasil penelitian ini dianalisis menggunakan *PROCESS Macro v4.3 by SPSS v26*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *website quality* berpengaruh signifikan terhadap *e-trust*, *website quality* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada aplikasi Traveloka, *e-trust* berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian pada aplikasi Traveloka, dan variabel *e-trust* mampu memediasi pengaruh *website quality* terhadap keputusan pembelian pada aplikasi Traveloka.

Kata kunci: *website quality*, *e-trust*, keputusan pembelian

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine and analyze the effect of website quality on purchasing decisions on the Traveloka application with e-trust as an intervening variable. This type of research is quantitative research with a causal survey method. The population in this study are all people in Yogyakarta who have purchased Traveloka service products through the mobile application. Sampling was carried out using non-probability sampling technique with purposive sampling method, with a sample size of 110 people. The survey in this study was conducted by distributing questionnaires via Google Forms. The results of this study were analyzed using PROCESS Macro v4.3 by SPSS v26. The results showed that the website quality variable had a significant effect on e-trust, website quality had a significant effect on purchasing decisions on the Traveloka application, e-trust had a significant positive effect on purchasing decisions on the Traveloka application, and the e-trust variable was able to mediate the effect of website quality on purchasing decisions on the Traveloka application.*

*Keywords: website quality, e-trust, purchasing decisions*



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
ABSTRACT .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Perumusan Masalah .....</b>	<b>7</b>
<b>C. Batasan Masalah .....</b>	<b>8</b>
<b>D. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>8</b>
<b>E. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>9</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
<b>A. Landasan Teori .....</b>	<b>10</b>
<b>1. Konsep Pemasaran.....</b>	<b>10</b>
<b>2. Produk.....</b>	<b>11</b>
<b>3. Perilaku Konsumen .....</b>	<b>13</b>
<b>4. Keputusan Pembelian.....</b>	<b>13</b>
<b>5. <i>E-Commerce</i> .....</b>	<b>16</b>
<b>6. <i>Website Quality</i> .....</b>	<b>18</b>
<b>7. <i>E-trust</i>.....</b>	<b>22</b>
<b>B. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>23</b>
<b>C. Perumusan Hipotesis .....</b>	<b>26</b>
<b>D. Kerangka Berpikir.....</b>	<b>29</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
<b>A. Definisi Konsep.....</b>	<b>31</b>
<b>B. Definisi Operasional.....</b>	<b>31</b>
<b>C. Jenis Penelitian.....</b>	<b>33</b>
<b>D. Jenis dan Sumber Data.....</b>	<b>34</b>
<b>E. Populasi dan Sampel.....</b>	<b>34</b>

<b>F. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>35</b>
<b>G. Uji Instrumen Penelitian .....</b>	<b>36</b>
<b>H. Metode Analisis Data .....</b>	<b>38</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
<b>A. Profil Perusahaan.....</b>	<b>40</b>
<b>B. Hasil Penelitian.....</b>	<b>43</b>
<b>C. Pembahasan.....</b>	<b>55</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>58</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>58</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>59</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>64</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>23</b>
<b>Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....</b>	<b>43</b>
<b>Tabel 4. 2 Usia Responden .....</b>	<b>43</b>
<b>Tabel 4. 3 Status Responden .....</b>	<b>44</b>
<b>Tabel 4. 4 Frekuensi Pembelian Responden.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas .....</b>	<b>46</b>
<b>Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas .....</b>	<b>47</b>
<b>Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas.....</b>	<b>49</b>
<b>Tabel 4. 8 Hasil Uji PROCESS Macro v4.3 .....</b>	<b>50</b>
<b>Tabel 4. 9 Hasil Efek Mediasi .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel 4. 10 Determinasi R Square.....</b>	<b>54</b>