

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN,
DAN CITRA MEREK TERHADAP NIAT BELI ULANG
E – TICKET PADA TIKET.COM**

***THE INFLUENCE OF PERCEIVED SERVICE QUALITY, TRUST, AND
BRAND IMAGE TO E-TICKET REPURCHASE INTENTION ON
TIKET.COM***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh:

Shinta Dewi Rahmadiani

20180410060

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama: Shinta Dewi Rahmadiani

Nomor Mahasiswa: 20180410060

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini dengan judul: “PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP NIAT BELI ULANG E-TICKET PADA TIKET.COM” ditulis berdasarkan hasil penelitian dan pemikiran saya sendiri. Selain itu sumber informasi yang dikutip didalam skripsi ini telah disebutkan didalam teks dan tercantum didalam daftar pustaka.

Pernyataan ini dibuat dengan kesadaran penuh dan rasa tanggung jawab. Penulis siap mengikuti risiko apabila dalam pernyataan diatas tidak benar.

Yogyakarta, 2 Juni 2022



Shinta Dewi Rahmadiani

Persembahan

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Berkat karunia-Nya, penulis mampu menyelesaikan penelitian ini. Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Bapak, Ibu, dan Mas Fito yang senantiasa memberikan doa, perhatian, dan semangat sehingga dapat skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar.
2. Untuk diri sendiri yang sudah bertahan hingga akhir dan berjuang dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Dinda, Erika, Ashita, Vela, Jeje, dan Amirah yang telah membantu dan memberi semangat kepada penulis. Terima kasih karena telah mendengarkan semua keluhan penulis, dan selalu siap sedia menemani penulis disetiap momen baik senang maupun susah.
4. Mbak reza, Bitu, Via, dan Mbak Rizki yang telah memberikan doa dan semangatnya kepada penulis. Terima kasih atas waktu, bantuan, dan semua kebaikan yang telah kalian berikan kepada penulis.
5. Rossa, Ratih, Cornel, dan teman-teman SMP. Terima kasih telah menemani dan membantu penulis dari jauh ataupun secara langsung.
6. Om Alif, Duta, dan semua teman lainnya. Terima kasih atas bantuan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis selama semester akhir ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan atas kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan nikmat sehingga dengan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan dan Menyusun skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Citra Merek Terhadap Niat Beli Ulang *E-Ticket* pada Tiket.com”. Tidak lupa kami panjatkan shalawat serta salam atas Nabi besar Muhammad SAW sebagai uswatun hasanah terhadap segala umat manusia.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Yogyakarta. Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Hasnah Rimiati, Dra., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar telah memberikan masukan, bimbingan, serta bantuan selama penulisan skripsi ini.
4. Bapak, Ibu, dan Mas Fito yang senantiasa memberikan doa, perhatian, dan semangat sehingga dapat skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar.

Penulis menyadari masih memiliki banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan skripsi sangat diperlukan.

Yogyakarta. 2 Juni 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Shinta', enclosed within a light gray rectangular border.

Shinta Dewi Rahmadiani

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN.....	v
Motto.....	vi
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	14
C. Pengembangan Hipotesis.....	21
D. Model Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Subjek dan Objek Penelitian.....	26
B. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	26
C. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	27
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
E. Uji Kualitas Instrumen.....	31
F. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	35
B. Karakteristik Responden dan Subjek Penelitian.....	36
C. Uji Kualitas Instrumen.....	37
D. Hasil Penelitian Data dan Uji Hipotesis.....	40
E. Pembahasan.....	49
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN.....	52
A. Simpulan.....	52
B. Keterbatasan Penelitian.....	52
C. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Online Travel Agent Terpopuler di Indonesia.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3. 1 Tabel Skala Likert	28
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Universitas.....	36
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Instrumen	37
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 4. 5 Interpretasi Nilai Kelas-Kelas Interval	39
Tabel 4. 6 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	40
Tabel 4. 7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	42
Tabel 4. 8 Hasil Uji F	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji Parsial (Uji t)	46
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model penelitian.....	24
-----------------------------------	----