

**PENGARUH WEBSITE QUALITY, PERCEIVED FLOW TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION DAN PURCHASE DECISION PADA
APLIKASI RESERVASI PENGINAPAN**



Oleh :

SETYO PRATAMA

20180410169

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini,

Nama : Setyo Pratama

Nomor Mahasiswa : 20180410169

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "**PENGARUH *WEBSITE QUALITY*, *PEERCEIVED FLOW* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*, DAN *PURCHASE DECISION* PADA APLIKASI RESERVASI PENGINAPAN"** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya, atau pendapat yang ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang ditulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau disebutkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 2022



Setyo Pratama

MOTTO

Percayalah pada dirimu sendiri dan ketahuilah bahwa ada sesuatu di dalam dirimu yang lebih besar daripada rintangan apapun (Christian D. Larson)

Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya (*Al-Baqarah 286*)

You don't have to be great to start, but you have to start to be great.

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya ibu dan bapak yang menjadi sumber kekuatan karena dengan dukungan dan do'a yang telah mereka berikan sehingga saya mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Saudara saya Adek dan Kakak yang telah membantu memberikan saran dan motivasi selama proses penulisan skripsi.
3. Dosen pembimbing seminar proposal dan skripsi ibu Indah Fatmawati. Terima kasih atas bimbingan, kesabaran, waktu, ilmu yang senantiasa diberikan kepada saya. Semoga ibu Indah Fatmawati dan keluarga selalu diberi kesehatan dan dilimpahkan rezeki serta kebahagiaan. Amin.
4. TerimaKasih kepada Dea Ananda yang sudah banyak memberikan dukungan dan selalu menemani saya dalam penyusunan skripsi ini. TerimaKasih banyak!
5. Sahabat dan teman seperjuangan yaitu Zaidan, Rizal, Nauval, Raka, Diki, Karen, Bangkit, Ramdan, Niken, Erika, Ainun yang telah membantu dan memberikan dukungan dan semangat.
6. Untuk teman-teman KACEM (Keluarga Cemara) yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada saya.
7. Untuk teman-teman kontrakan Ainun, Gandung, Galuh, Adi yang selalu memberikan semangat dan selalu menghibur saya pada saat saya sedang *moodswing* dalam penyusunan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

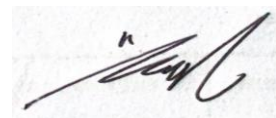
Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang telah memberikan kemudahan, rahmat dan kasih sayangnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Website Quality, Perceived Flow terhadap Customer Satisfaction, dan Purchase Decision”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengusulkan topik ini, berharap dapat memberikan referensi untuk pengambilan keputusan perusahaan dan memberikan ide pengembangan untuk penelitian lebih lanjut. Selesaiannya skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan semua pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Indah Fatmawati, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, memberikan arahan dan masukan, serta motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Kedua orang tuaku yang telah memberikan dukungan baik secara materi maupun non materi, dan juga yang selalu memberikan semangat serta doa selama penulisan skripsi.
5. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, semangat, kemudahan dan dukungan selama proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis sangat menyadari bahwa tulisan ini masih sangat kurang sempurna baik dari segi materi, penyusunan, dan tata bahasanya, oleh karena itu penulis berharap para pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaannya. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, termasuk penulis, khususnya yang lain.

Yogyakarta, 2022



Setyo Pratama

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Pertanyaan Penelitian.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II.....	11
LANDASAN TEORI.....	11
2.1. Teori Utama	11
2.2. Definisi Konseptual Variabel.....	12
2.3. Ringkasan Penelitian Terdahulu	17
2.4. Hubungan Antar Variabel	25
2.5. Model Penelitian	37
BAB III	39
METODE PENELITIAN.....	39
3.1. Pendekatan Penelitian	39
3.2. Subjek Penelitian	39
3.3. Setting Penelitian	39
3.4. Metode Penyampelan dan Sampel Penelitian	40
3.5. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....	41

3.6.	Identifikasi Variabel.....	41
3.7.	Definisi Operasional Variabel.....	42
3.8.	Pengujian Kualitas Instrumen	45
3.9.	Metode Analisis Data.....	46
BAB IV		49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian	49
4.2	Subjek Penelitian	50
4.3	Pengujian Instrumen	52
4.4	Proses Analisis Data	54
4.5	Pengujian Hipotesis	63
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	67
BAB V		73
SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN		73
5.1	SIMPULAN	73
5.3	SARAN	77
DAFTAR PUSTAKA		78
LAMPIRAN.....		86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Presentase usaha e-commerce berdasarkan kategori/lapangan usaha..	3
Gambar 2. 1 Model Penelitian	38
Gambar 4. 1 Diagram Alur	55
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2. 2 Riset Terdahulu	26
Tabel 2. 3 Riset Terdahulu	27
Tabel 2. 4 Riset Terdahulu	29
Tabel 2. 5 Riset Terdahulu	30
Tabel 2. 6 Riset Terdahulu	33
Tabel 2. 7 Riset Terdahulu	34
Tabel 2. 8 Riset Terdahulu	36
Tabel 2. 9 Riset Terdahulu	37
Tabel 3. 1 Definisi Variabel Operasional	43
Tabel 4. 1 Profil Responden	51
Tabel 4. 2 Uji Validitas dan Reliabilitas	53
Tabel 4. 3 Hasil Uji Normalitas.....	57
Tabel 4. 4 Hasil Pengujian Outliers.....	59
Tabel 4. 5 Notes For Model	60
Tabel 4. 6 Menilai Goodness of Fit	61
Tabel 4. 7 Hubungan Antar Variabel.....	63
Tabel 4. 8 Standardized Direct Effects (Group Number 1 – Default Model)	66
Tabel 4. 9 Standardized Indirect Effects (Group Number 1 – Default Model)	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran 2 Path Diagram Alur	92
Lampiran 3 Konversi Diagram Alur Ke Dalam Persamaan Struktural	92
Lampiran 4 Uji Validitas.....	93
Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....	94
Lampiran 6 Uji Normalitas.....	96
Lampiran 7 Identifikasi Model Struktural.....	97
Lampiran 8 Uji Mahalanobis Outlier	97
Lampiran 9 Uji Goodness of Fit	103
Lampiran 10 Uji Hipotesis	104
Lampiran 11 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	106
Lampiran 12 Profil Responden.....	107