

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KUALITAS LAYANAN DAN
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DAN MINAT MELAKUKAN PEMESANAN KEMBALI KAMAR HOTEL
MENGUNAKAN APLIKASI REDDOORZ**

*THE INFLUENCES OF PERCEIVED EASE, QUALITY OF SERVICE AND
CUSTOMER TRUST ON SATISFACTION AND INTEREST IN
REBOOKING HOTEL ROOMS USING THE REDDOORZ APPLICATION*

TESIS



Oleh :

**Andi Sigit Kurniawan
20191020017**

**MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021**

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KUALITAS LAYANAN DAN
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DAN MINAT MELAKUKAN PEMESANAN KEMBALI KAMAR HOTEL
MENGUNAKAN APLIKASI REDDOORZ**

***THE INFLUENCES OF PERCEIVED EASE, QUALITY OF SERVICE AND
CUSTOMER TRUST ON SATISFACTION AND INTEREST IN
REBOOKING HOTEL ROOMS USING THE REDDOORZ APPLICATION***

Tesis

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen



Diajukan Oleh

ANDI SIGIT KURNIAWAN

20191020017

MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Andi Sigit Kurniawan

Program Studi : Magister Manajemen

NomorMahasiswa : 20191020017

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis saya yang berjudul: Pengaruh persepsi kemudahan, kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dan minat melakukan pemesanan kembali kamar hotel menggunakan aplikasi reddoorz, hasil karya saya sendiri yang tidak mengandung plagiarisme karya orang lain dan tidak diterbitkan dengan pihak siapa pun. Seluruh informasi data yang dikutip telah dinyatakan benar sesuai dengan kaidah penelitian.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini milik orang lain dan digunakan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia

Yogyakarta, 17 Agustus 2021



Yang membuat pernyataan
Andi sigit Kurniawan
20191020017

MOTTO

“Belajar dari kemarin, hidup untuk hari ini, berharap untuk besok. Yang penting adalah tidak berhenti bertanya, waktu akan terus berjalan, kita tidak boleh hanya diam.”

(Albert Einstein)

“Kesempurnaan hanya milik Allah. Kita tidak perlu menjadi sempurna karena memang tidak bisa. Lakukan saja yang terbaik yang bisa kita lakukan”

PERSEMBAHAN

Aku persembahkan karya ini untuk orang-orang tercinta yang selalu menjadi bagian dalam hidupku, membangkitkan semangatku, senantiasa ada dalam suka dan duka:

Untuk kedua orang tuaku ~ Minto Sukaryo & Sularti, yang menjadi perantara kehidupan bagiku. Nasehat dan bimbinganmu memberikan inspirasi dan semangat bagiku dalam menghadapi kehidupan ini.

Istriku tercinta Fenny Dwi Lestari, terima kasih atas kesabaran dan kesetiaanmu dalam mengarungi bahtera rumah tangga yang sangat kita cintai ini.

Teman Kelas Magister Manajemen UMY 2019 dan Dea Farahdiba, S.E, M.Sc terimakasih banyak sudah memberi motivasi, semangat dan dukungan kalian selama ini.

Keluarga besarku, terima kasih atas dukungan dan perhatiannya

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Penulis mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis dengan judul “Pengaruh persepsi kemudahan, kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dan minat melakukan pemesanan kembali kamar hotel menggunakan aplikasi reddoorz” ini adalah salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan tesis ini masih terdapat kekurangan, hal ini karena keterbatasan penulis. Keberhasilan penulisan karya ilmiah ini dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. H Gunawan Budiyanto, M.P., IPM. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Ir. Sri Atmaja P. Rosyidi, S.T., M. Sc.Eng., Ph.D.Eng., IPM. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Arni Surwanti, M. Si dan Dr. Nuryakin, MM selaku ketua program dan sekretaris Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Ibu Retno Widowati PA., SE., M.Si., P.hd selaku dosen pembimbing satu, yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan motivasi selama proses penyelesaian tesis.

5. Ibu Dr. Siti Dyah Handayani, SE., M.Si selaku selaku dosen pembimbing dua, yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan motivasi selama proses penyelesaian tesis.
6. Seluruh Dosen, staf Pengajaran dan sekretariat program studi magister manajemen, serta staf biro umum urusan keamanan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta telah memberikan banyak dorongan bagi peneliti dalam penyelesaian tesis ini.
7. Kedua orangtua tercinta, yang dengan penuh perhatian, pengorbanan, dan kasih sayang yang tak terhingga sehingga sampai saat ini selalu mendukung, membimbing, dan memotivasi segala sesuatu yang terbaik untuk peneliti. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan, rezeki, dan nikmat-Nya di dunia dan akhirat

Akhirnya harapan penulis, semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Wassalamu'alaikum Wr Wb.

Yogyakarta, 17 Agustus 2021



Andi sigit kurniawan

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Batasan Masalah Penelitian.....	5
C. Rumusan Masalah Penelitian	6
D. Tujuan penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan teori	10
1. <i>Theory of Reasoned Action</i> (TRA).....	10
2. Minat melakukan pemesanan kembali	11
3. Kepuasan Pelanggan	13
4. Persepsi Kemudahan Penggunaan Aplikasi Online	14
5. Kualitas Layanan.....	15
6. Kepercayaan Pelanggan	16
B. Penelitian terdahulu.....	17
C. Pengembangan Hipotesis	22
1. Hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan aplikasi dengan kepuasan pelanggan	22
2. Hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan...	23
3. Hubungan antara kepercayaan pelanggan dengan kepuasan pelanggan	23
4. Hubungan antara kepuasan pelanggan dengan minat melakukan pemesanan kembali	24
5. Hubungan kepuasan pelanggan sebagai pemediasi.....	25

D. Rangka Analisis	30
BAB III	31
METODE PENELITIAN.....	31
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	31
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	31
C. Jenis Data	33
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	35
F. Uji Kualitas Instrumen.....	38
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reliabilitas	40
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	41
1. Tingkat Signifikansi.....	43
2. Pengujian Hipotesis.....	44
BAB IV	45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Profil Objek dan Subjek Penelitian.....	45
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
2. Profil Responden.....	47
B. Uji Keabsahan dan Keandalan Data.....	50
1. Uji Validitas Pra-Uji	50
2. Uji Reliabilitas Pra-Uji.....	53
3. Evaluasi Model Pengukuran	54
3.1 Hasil Uji Validitas.....	55
3.2 Hasil Uji Reliabilitas	58
4. Karakteristik Data Penelitian	58
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	60
1. Asumsi Kecukupan Sampel	60
2. Asumsi Kesesuaian Model (<i>Goodness-of-fit</i>)	61
3. Pengujian Hipotesis.....	63
4. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	69
D. Pembahasan (Interpretasi).....	70

BAB V.....	79
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....	79
A. Simpulan.....	79
C. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
KUESIONER PENELITIAN.....	84
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	35
Tabel 4.1 Profil Responden 1	48
Tabel 4.2 Nilai KMO dan Uji Bartlett	51
Tabel 4.3 Hasil Perhitungan Validitas Diskriminan Pra-Uji	52
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Pra-Uji	54
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Validitas Konvergen	56
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Validitas Diskriminan	57
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Reliabilitas Komposit	58
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel	59
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Goodness-of-Fit	62
Tabel 4.10 Hasil Estimasi Model Struktural	64
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Mediasi	66
Tabel 4.12 Rangkuman Keputusan Hipotesis	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Klasifikasi Bintang	4
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	30