

**PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED VALUE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA TRAVELOKA DI YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY AND PERCEIVED VALUE ON CUSTOMER LOYALTY IS MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION ON TRAVELOKA USERS IN YOGYAKARTA***



Oleh

**SINTYA DIAJENG WULANDARI**

**20180410426**

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

**2022**

**PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED VALUE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA TRAVELOKA DI YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY AND PERCEIVED VALUE ON CUSTOMER LOYALTY IS MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION ON TRAVELOKA USERS IN YOGYAKARTA***

**SKRIPSI**

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



Oleh

**SINTYA DIAJENG WULANDARI**

**20180410426**

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

**2022**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Sintya Diajeng Wulandari  
NIM : 20180410426  
Jurusan : Manajemen dan Bisnis  
Kampus : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED VALUE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA TRAVELOKA DI YOGYAKARTA**" tidak merupakan sebuah karya yang pernah diajukan dalam memperoleh gelar sarjana di suatu Perguruan Tinggi. Dalam sepengetahuan penulis, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang sudah pernah atau mungkin diterbitkan oleh penulis lain, kecuali yang secara penulisan menjadi acuan dalam naskah dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Yogyakarta, 22 Juni 2022

  
Sintya Diajeng Wulandari

Sintya Diajeng Wulandari

## PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, Segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, dan hidayahnya sehingga sampai saat ini penulis diberikan iman, kesehatan dan anugerah yang sangat luar biasa. Sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Electronic Service Quality* Dan *Perceived Value* Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Traveloka di Yogyakarta” dengan lancar. Tidak lupa shalawat serta salam saya kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan nikmatnya kepada kami sehingga sampai saat ini kami bisa untuk terus mengucapkan syukur, saya persembahkan karya tulis saya ini kepada pihak yang selalu mendampingi perjalanan saya yaitu:

1. Keluargaku, skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orangtua saya, Bapak Agus Dwi Cahyono dan Ibu Selvi. Terimakasih atas segala doa dan dukungan yang tidak pernah putus untuk saya sehingga saya dapat menyelesaikan tanggungjawab saya sebagai mahasiswa. Terimakasih kepada ketiga adik saya yaitu Farel, Rani, dan Nazwa yang selalu menyemangati dan mensupport serta memberikan kebahagiaan kecil yang menjadikan semangat tersendiri bagi saya.
2. Dosen pembimbing seminar proposal dan skripsi saya, yaitu Bapak Sutrisno Wibowo, S.E., M.M. yang sudah mendampingi saya sejak saya semester 4 saya ucapkan terimakasih atas bimbingan, kesabaran, waktu, dan ilmu yang

senantiasa diberikan kepada saya hingga saya dapat menyelesaikan tanggungjawab saya sebagai mahasiswa.

3. Terimakasih kepada orang terkasih Lila Amelia dan Nadha Suci Ramadhan sahabat yang membantu serta mensupport saya semasa perkuliahan hingga akhir skripsi ini diselesaikan, mendengarkan keluh kesah saya dalam menyusun skripsi ini, serta memberikan semangat yang tidak henti dan terimakasih untuk sahabat saya di Jogja Indah, Sekar, Sabrina dan Qoyyum memang kita dipertemukan berdasarkan dengan mengikuti kegiatan KKN tetapi setelahnya terimakasih karena tetap berkomunikasi dan memberi dukungan yang penuh semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Terimakasih kepada Sahabat pertamaku di kelas, Rahma Fajriana Rustanti yang selalu ada disetiap harinya pada awal masa perkuliahan berlangsung hingga saat ini, juga kepada Nadya Ulfi yang selalu membuat urusan saya bisa dapat menjadi mudah karena bantuannya yang tiada henti, serta Veline Gamma yang selalu berkoordinasi bimbingan bersama sebagai satu bimbingan pak sutrisno yang membuat saya menjadi lebih semangat.
5. Terimakasih untuk orang-orang yang tidak saya sebutkan satu persatu yang telah membatu dalam penyusunan skripsi ini. Saya benar-benar mengucapkan terimakasih banyak

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala yang telah melimpahkan rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Pengaruh *Electronic Service Quality* Dan *Perceived Value* Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Mediasi oleh Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Traveloka di Yogyakarta**" Skripsi ini disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Allah SWT yang memberikan nikmat sehat dan selalu mencurahkan rahmat-Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan penelisan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku rector Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Prof. Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

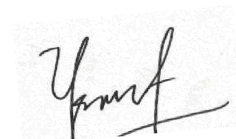
5. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa meluangkan waktu dan membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya kepada penulis.

7. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-satu tetapi sangat banyak terima kasih atas makna kehidupan yang dapat saya pelajari dalam bentuk dukungan, bantuan, perilaku dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang dalam bentuk apapun itu penulis akan terima untuk pembelajaran kedepan. Namun demikian, merupakan harapan bagi penulis bila karya tulis ini dapat menjadi suatu karya yang bermanfaat.

Yogyakarta, 22 Juni 2022



Sintya Diajeng Wulandari

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
A. Landasan Teori.....	10
1. <i>Electronic Service Quality</i> .....	10
2. <i>Perceived Value</i> .....	12
3. Loyalitas Pelanggan.....	13
4. Kepuasan Pelanggan.....	15
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
C. Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	23
D. Model Penelitian.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
A. Subjek dan Objek Penelitian.....	29
B. Jenis Data.....	29
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	30



D. Teknik Pengumpulan Data.....	31
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
1. Variabel Bebas atau <i>Independen</i> (Eksogen).....	32
2. Variabel Terikat atau <i>Dependen</i> (Endogen).....	33
3. Variabel Perantara ( <i>Mediating variable/Intervening Variable</i> ).....	34
F. Uji Kualitas Instrumen.....	35
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
A. Gambaran Umum dan Objek/Subjek Penelitian.....	39
1. Gambaran Objek Penelitian.....	39
2. Hasil Pengumpulan Data.....	40
3. Deskripsi Responden.....	41
B. Uji Kualitas Instrumen.....	46
1. Uji Validitas.....	46
2. Uji Reliabilitas.....	48
C. Statistik Deskriptif.....	49
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	52
1. Pengembangan Model Berdasarkan Teori.....	52
2. Menyusun Diagram Alur ( <i>Path Diagram</i> ).....	53
3. Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan Struktural.....	53
4. Input Matriks dan Estimasi Model.....	54
4. Identifikasi Model Struktural.....	62
5. Menilai Kriteria <i>Goodness of Fit</i> .....	63
7. Interpretasi dan Modifikasi Model.....	64
E. Pengujian Hipotesis.....	65
1. Pengaruh Langsung Antar Variabel.....	65
2. Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung (uji Mediasi).....	68
F. Pembahasan.....	70
<b>BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN</b>	<b>76</b>
A. Kesimpulan.....	76
B. Keterbatasan Penelitian.....	77

C. Saran.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3. 1 <i>Skala Likert</i> .....	32
Tabel 3. 2 Indikator Variabel <i>Indepen</i> .....	33
Tabel 3. 3 Indikator Variabel <i>Dependen</i> .....	34
Tabel 3. 4 Indikator Variabel Mediasi.....	34
Tabel 4. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili Tempat Tinggal.....	42
Tabel 4. 4. Karakteristik Reseponden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	43
Tabel 4. 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Fitur Layanan Digunakan.....	48
Tabel 4. 7. Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4. 8. Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4. 9. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel X1.....	49
Tabel 4. 10. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel X2.....	50
Tabel 4. 11. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Y.....	51
Tabel 4. 12 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Z.....	51
Tabel 4. 13. Hasil Uji Normalitas.....	55
Tabel 4. 14. Uji <i>Bollen-Stine Bootsrap</i> .....	60
Tabel 4. 15. Hasil Pengujian <i>Outliers</i> .....	61
Tabel 4. 16. <i>Degree of Freedom</i> .....	65

Tabel 4. 17 Menilai <i>Goodness of Fit</i> .....	66
Tabel 4. 18 Tabel Uji Pengaruh Langsung Antar Variabel.....	68
Tabel 4. 19 <i>Standardized Direct Effects</i> .....	71
Tabel 4. 20 <i>Standardized Indirect Effects</i> .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Konsumen Resevasi Hotel Melalui Agensi Perjalanan <i>Online</i> .....	5
Gambar 2. 1. Model Penelitian.....	28
Gambar 4. 1 Gambar Penyusunan Diagram Jalur.....	53
Gambar 4. 2 Gambar Diagram Jalur.....	54
Gambar 4. 3. Perhitungan CHIINV melalui Program Excel.....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2. Hasil Kuisisioner.....	88
Lampiran 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Fitur Layanan Yang Pernah Digunakan.....	106
Lampiran 4. Uji Validitas.....	107
Lampiran 5. Uji Reliabilitas.....	108
Lampiran 6. Statistik Deskriptif.....	111
Lampiran 7. Model Penelitian Struktural.....	113
Lampiran 8. Uji Normalitas.....	113
Lampiran 9. Uji Outlier.....	115
Lampiran 10. Degree Of Freedom.....	118
Lampiran 11. Model Fit.....	118
Lampiran 12. Hasil Uji Pengaruh Langsung.....	119
Lampiran 13. Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung.....	121