

**PENGARUH ATRIBUT KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN ELEKTRONIK
(Studi Empiris pada Pengguna *E-Commerce Online Travel Agent Tiket.com*)**

***THE INFLUENCE OF WEBSITE QUALITY ATTRIBUTES
ON ELECTRONIC CUSTOMER SATISFACTION
(Empirical Study on E-Commerce Users of Online Travel Agent Tiket.com)***



Oleh

RIZKI RAMADHAN

20200410106

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

2024

**PENGARUH ATRIBUT KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN ELEKTRONIK
(Studi Empiris pada Pengguna *E-Commerce Online Travel Agent Tiket.com*)**

***THE INFLUENCE OF WEBSITE QUALITY ATTRIBUTES
ON ELECTRONIC CUSTOMER SATISFACTION
(Empirical Study on E-Commerce Users of Online Travel Agent Tiket.com)***

SKRIPSI

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



Oleh

RIZKI RAMADHAN

20200410106

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

2024

PERNYATAAN

Dengan ini Saya,

Nama : Rizki Ramadhan

Nomor Mahasiswa : 20200410106

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul: **“PENGARUH ATRIBUT KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ELEKTRONIK (Studi Empiris pada Pengguna *E-Commerce Online Travel Agent Tiket.com*)”** merupakan hasil karya yang saya tulis dan susun sendiri dan tidak ada terdapat tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain baik di sengaja maupun tidak disengaja, maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 30 Januari 2024


2000
METERAI
TEMPEL
2F89JALX037973783
Rizki Ramadhan

MOTO

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan."

(QS. Al Insyirah: 5-6)

"Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui,"

(QS Al-Baqarah: 216)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini merupakan wujud nyata dari sebuah, ketekunan, tanggung jawab dan komitmen penulis dalam menyelesaikan studi S1 pada program studi manajemen FEB UMY. Maka dari itu, penulis mempersembahkan untuk pihak-pihak yang telah berjasa dalam proses terciptanya skripsi ini.

1. Allah SWT telah melimpahkan rahmat dan karunia kepada penulis agar penulis senantiasa memperoleh kekuatan dan keridhaan dalam menjalankan perkuliahan serta dapat menyelesaikan proses perkuliahan dan proses penyusunan skripsi dari awal sampai akhir dengan lancar.
2. Kedua orang tua dan kakak yang selalu memberikan dukungan, motivasi, doa serta nasihat kepada penulis di tiap kesempatan baik dalam suka maupun duka agar bisa menyelesaikan studi S1 ini.
3. Ibu Dr. Munjiati Munawaroh, SE., M.Si., sebagai dosen pembimbing yang selalu sabar dan memberikan bimbingan, pendapat serta nasehat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
4. Para responden pengguna Tiket.com yang telah menyempatkan waktunya dan pikiran dalam mengisi kuesioner penelitian ini yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.
5. Teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu namun telah banyak membantu saya baik dukungan dan motivasi.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kemudahan untuk saya, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Atribut Kualitas *Website* Terhadap Kepuasan Pelanggan Elektronik (Studi Empiris pada Pengguna *E-Commerce Online Travel Agent Tiket.com*). Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih 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. Munjiati Munawaroh, SE., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, kesabaran, dan nasihat serta arahan dan masukan selama membimbing penulis.
4. Kedua orang tua dan saudara yang selalu memberi dukungan dan doa yang tidak pernah berhenti kepada penulis.
5. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, kemudahan, semangat dan doa dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih mempunyai banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian lebih lanjut sangat diperlukan untuk memperdalam tulisan mengenai penelitian ini. akhir kata yang bisa peneliti ucapkan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 30 Januari 2024



Rizki Ramadhan

DATAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DATAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
C. Pengembangan Hipotesis.....	20
D. Model Penelitian.....	25
BAB III.....	26
METODE PENELITIAN.....	26
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	26
B. Jenis Data.....	26
C. Sampel dan teknik Pengambilan Sampel.....	26
D. Teknik Pengumpulan Data.....	27

E. Definisi Operasional Variabel.....	28
F. Uji Kualitas Instrumen Data	30
G. Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	31
BAB IV	37
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian.....	37
B. Uji Kualitas Instrumen Data	41
C. Analisis Statistik Deskriptif.....	43
D. Uji Asumsi SEM.....	46
E. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	50
F. Pembahasan	55
BAB V.....	60
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN.....	60
A. Simpulan.....	60
B. Keterbatasan Penelitian	61
C. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1. Skala Likert Lima Poin	27
Tabel 3.2. Definisi Variabel dan Indikator	29
Tabel 3.3. Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	36
Tabel 4.1. Total Responden Terkumpul.....	38
Tabel 4.2. Profil Responden	39
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas	41
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Tahap 2.....	42
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.6. Hasil Statistik Deskriptif	45
Tabel 4.7. Hasil Uji <i>Outliers</i>	47
Tabel 4.8. Hasil Uji <i>Outliers</i> Setelah Dilakukan Eliminasi.....	48
Tabel 4.9. Uji Normalitas	49
Tabel 4.10. Hasil Uji multikolinearitas	50
Tabel 4.11. Hasil Uji <i>Goodness of fit</i>	51
Tabel 4.12. Hasil Pengujian Pengaruh Hubungan Langsung Setiap Variabel.....	52
Tabel 4.13. Hasil Uji Hipotesis	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. <i>E-Commerce Online Travel Agency</i> Terpopuler.....	4
Gambar 2.1. Model Penelitian	25
Gambar 4.1. Batas <i>Outlier</i>	47
Gambar 4.2. Model Struktural	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 2. Jawaban Responden.....	72
Lampiran 3. Profil Responden	75
Lampiran 4. Uji Validitas	78
Lampiran 5. Uji Validitas Tahap 2	79
Lampiran 6. Uji Reliabilitas	80
Lampiran 7. Analisis Statistik Deskriptif.....	81
Lampiran 8. Uji Outlier.....	82
Lampiran 9. Uji Outlier Tahap 2	85
Lampiran 10. Uji Normalitas	88
Lampiran 11. Uji Multikolinearitas.....	89
Lampiran 12. Model Struktural.....	90
Lampiran 13. Uji <i>Goodness of Fit</i>	91
Lampiran 14. Uji Hipotesis	93
Lampiran 15. Turnitin	94