

**PENGARUH HARGA DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN MEMEDIASI  
KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG  
TIKET HOTEL TRAVELOKA  
DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Manajemen



Oleh :

**FANNY NASYA NABILAH**  
**2014210549**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2018**

**PENGARUH HARGA DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN MEMEDIASI  
KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG  
TIKET HOTEL TRAVELOKA  
DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Manajemen



Oleh :

**FANNY NASYA NABILAH**  
**2014210549**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2018**

**PENGARUH HARGA DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN MEMEDIASI  
KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG  
TIKET HOTEL TRAVELOKA  
DI SURABAYA**

Diajukan oleh:

**FANNY NASYA NABILAH  
2014210549**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal: 14 Agustus 2018



**(Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom)**

**SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN MEMEDIASI  
KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG  
TIKET HOTEL TRAVELOKA  
DI SURABAYA**


Disusun oleh

**FANNY NASYA NABILAH**  
**2014210549**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 24-08-2018

Tim Penguji

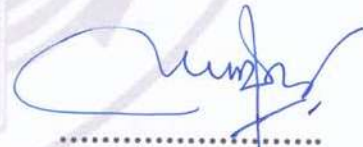
Ketua : (Dr. Basuki Rachmat, SE., MM.)



Sekretaris : (Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom)



Anggota : (Mochamad Nurhadi, S.Kom., MM.)



## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fanny Nasya Nabilah  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 25 Juni 1996  
N.I.M : 2014210549  
Program Studi : Manajemen  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : Pengaruh Harga dan Kepercayaan Konsumen  
Memediasi Kualitas Website Terhadap Niat  
Pembelian Ulang Tiket Hotel Traveloka Di  
Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 21 Agustus 2018

Tanggal : 21 Agustus 2018



Dr. Muazaroh, SE, MT



Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom

## MOTTO

*One day or day one – The choice is yours.  
“Don’t just keep a resolution or a goal to  
New Year’s – every day is a new  
beginning and a chance to take a step  
towards a goal or dream”*

## PERSEMBAHAN

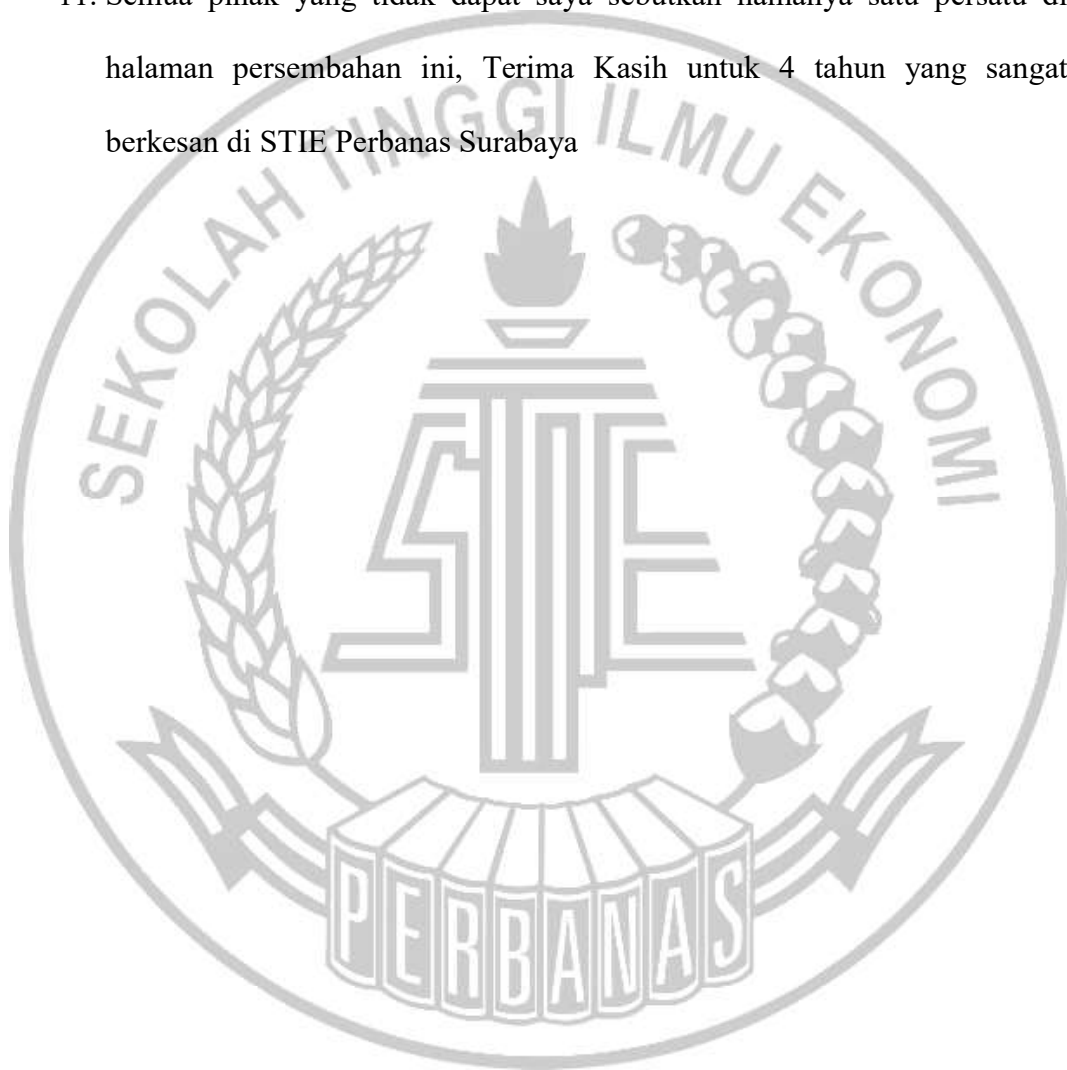
Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesabaran kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas nikmat yang engkau berikan hingga saat ini.

Selain itu saya juga ingin menyampaikan beribu-ribu ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungannya secara langsung ataupun tidak langsung kepada saya, diantaranya :

1. **Allah SWT**, atas berkat ridho dan karunia-Nya akhirnya saya bisa menyelesaikan studi di STIE Perbanas Surabaya dan menyelesaikan skripsi saya dengan lancar.
2. **Kedua Orang Tua dan Saudara/i** saya yang tidak henti-hentinya dengan tulus dan penuh kasih sayang mendoakan saya dan memberi dukungan agar tetap bersemangat menyelesaikan studi saya.
3. **Dr. Lutfi, S.E, M.Fin.** selaku Dosen wali dan ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya periode 2014-2018.

4. **Dr. Ronny, S.Kom.,M.Kom.,MH.** selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan skripsi serta meluangkan waktunya untuk memberi arahan dan masukan dari awal penulisan skripsi hingga selesainya skripsi ini.
5. **Mas Dirga, Etian, Etien, Syarah, Fabriansyah, Mbak Gendis, Vitri Handayani, Bilqist Tsurayyaa, Mas Randhika Indira, Dion,** sahabat saya yang senantiasa ada saat dibutuhkan, dan selalu ada saat butuh saya, Terima Kasih.
6. **Mas Deli** sebagai kakak sepupu saya yang selalu support saya, menemani saya di saat saya terpuruk dan selalu tidak hentinya capek untuk menasihati saya.
7. **Mbak Enok** yang sudah saya anggap sebagai kakak saya sendiri, selalu support saya dan memberikan banyak nasihat pembelajaran sehingga saya mampu untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. **Yuda, Leon, Prasetyo, Rara Agnes, Bobby** BEST PARTNER SKRIPSI!!! dan penyemangat disaat tidak ada mood untuk mengerjakan skripsi.
9. **Gerria, Putri Anggun, Sabrina, Ria Anggraeni, Rona, Gusti Intan, Faishol, Reva Mantovani, Faldy, Kahfi, Firman, Sasa, Dido, Ajeng Chic, Dieke, Rendra andika** support system dan sahabat-sahabat saya dari beberapa tahun sudah menemani,mendoakan yang terbaik dan menghibur saya disaat saya kalang kabut Terimakasih Cuy !!!

10. **Mbak Karin, Mbak Yola, Mbak Kiki, Mas Ari, Mbak Citra, Mas Faris, Mas Sohel, Mbak Rheona, Mas Sandy Martoyo, Zadhira dan Semua sesepuh group “Calon Pengantin”** yang menjadi penghibur dan memberi arahan/masukan tentang masa depan.
11. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu di halaman persembahan ini, Terima Kasih untuk 4 tahun yang sangat berkesan di STIE Perbanas Surabaya





## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penelitian yang berjudul **“Pengaruh Harga dan Kepercayaan Konsumen Memediasi Kualitas Website Terhadap Niat Pembelian Ulang Tiket Hotel Traveloka di Surabaya”** dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Skripsi ini ditulis dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan Sarjana Strata 1 (S1) konsentrasi Manajemen Perbankan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Terselesaikannya skripsi ini juga telah dibantu oleh banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ucapkan terimakasih kepada :

1. **Dr. Ronny, S.Kom.,M.Kom.,MH.** selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan skripsi serta meluangkan waktunya untuk memberi arahan dan masukan dari awal penulisan skripsi hingga selesainya skripsi ini.
2. **Dr. Muazaroh, S.E, M.T.** selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. **Dr. Lutfi, S.E, M.Fin.** selaku Dosen wali dan ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya periode 2014-2018.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen pengajar, staf akademika dan staf perpustakaan STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu dan membantu proses penyusunan skripsi ini.

Demikian skripsi ini dibuat semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya dan bagi peneliti selanjutnya yang khususnya akan meneliti obyek yang sama.

Surabaya, 10 Oktober 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
2.4 Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Rancangan Penelitian.....	35
3.2 Batasan Penelitian.....	36
3.3 Identifikasi Variabel.....	36
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	37
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.6 Instrumen Penelitian.....	42
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.8 Instrumen Penelitian.....	43
3.9 Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	52
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	52
4.2 Analisis Data.....	60
4.3 Pembahasan.....	74

BAB V	PENUTUP.....	81
5.1	Kesimpulan .....	81
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	82
5.3	Saran .....	82

DAFTAR RUJUKAN  
LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 : <i>Top Brand</i> Situs <i>Online Reservasi</i> Hotel Tahun 2015-2017	5
Tabel 2. 1 : Perbandingan Penelitian Terdahulu Dan Penelitian Sekarang	20
Tabel 3. 1 : Kategori Skala Likert	40
Tabel 3. 2 : Poin-Poin Kuisisioner	42
Tabel 4. 1: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4. 2 : Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 3 : Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4. 4 : Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan/Status	58
Tabel 4. 5 : Karakteristik Berdasarkan Lama Menggunakan	59
Tabel 4. 6 : Interval Kelas Variabel	60
Tabel 4. 7 : Tanggapan Terhadap Harga Tiket Hotel	61
Tabel 4. 8 : Tanggapan Terhadap Kepercayaan Konsumen Traveloka	62
Tabel 4. 9 : Tanggapan Terhadap Kualitas Website Traveloka	63
Tabel 4. 10 : Tanggapan Terhadap Niat Pembelian Ulang Tiket Hotel	64
Tabel 4. 11 : Tabel Hasil Penelitian <i>Outer Loading Factor</i>	66
Tabel 4. 12 : Uji Validitas Diskriminan	67
Tabel 4. 13 : Reliabilitas Pada Variabel Laten	68
Tabel 4. 14 : Evaluasi <i>Goodness Of Fit</i> Pada Model Persamaan Struktural	70
Tabel 4. 15 : <i>Goodness Of Fit</i> Antara Variabel Laten	70
Tabel 4. 16 : Koefisien Jalur Model Persamaan Struktural	71

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 : Kerangka Pemikiran Muhammad Arshal	12
Gambar 2. 2 : Kerangka Pemikiran Kuo-Chie Chang, Chia-Lin Hsu dan Yi-Sung Cheng	14
Gambar 2. 3 : Kerangka Pemikiran Kadek Ciptadi Sujana dan Ni Wayan Sri Suprpti	15
Gambar 2. 4 : Kerangka Pemikiran Dharu Kusuma Wardhani, Patricia Diana Paramita dan Maria M Minarsih	17
Gambar 2. 5 : Kerangka Konseptual Penelitian	33
Gambar 3. 1 : Diagram Jalur	50
Gambar 4. 1 : Grafik Responden Berdasarkan Usia	55
Gambar 4. 2 : Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 4. 3 : Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
Gambar 4. 4 : Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan/Status	59
Gambar 4. 5 : Grafik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan	60

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Rekapitulasi Kuesioner
- Lampiran 3 : Karakteristik Responden
- Lampiran 4 : Tanggapan Responden



**THE INFLUENCE OF CONSUMER PRICES AND CONFIDENTIALIZING  
THE WEBSITE QUALITY  
TOWARDS THE BUYING OF TRAVELOK  
HOTEL TICKETS IN SURABAYA**

**Fanny Nasya Nabilah**

Perbanas Surabaya

E-mail: [2014210549@students.perbanas.ac.id](mailto:2014210549@students.perbanas.ac.id)

**ABSTRACT**

*Changes that occur in technology today are very fast. With the development of technology, services for hotel ticket bookings are currently also affected. The main strength in hotel ticket booking services is a highly developed technology that is used as a solution to current problems in the hotel booking service industry that is practical and easy to operate. The purpose of this study was to assess the effect of the price and quality of the website on the intention to repurchase hotel tickets by mediating consumer confidence in Surabaya. 135 respondents were selected using the purposive sampling method, therefore the sample used was based on predetermined criteria, Traveloka hotel consumers in Surabaya who have a minimum age of 19 years. Data collection is done by distributing questionnaires. Respondents are consumers who use the Traveloka application or website in the Surabaya area. This research uses warpPLS 6.0 test equipment. The results showed that the price had a positive and insignificant effect on repurchase intention, the quality of the website had a positive and significant influence on repurchase intention, the quality of the website had a positive and significant influence on trust, trust had a positive and significant influence on repurchase intention, and the quality of the website against trust-mediated repurchase intentions has a partial effect on traveloka hotel ticket bookings in Surabaya.*

**Keywords** : Price, Quality Websites, Repeat Purchase Intention, Trust.



**PENGARUH HARGA DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN MEMEDIASI  
KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG  
TIKET HOTEL TRAVELOKA  
DI SURABAYA**

**Fanny Nasya Nabilah**

STIE Perbanas Surabaya

Email : [2014210549@students.perbanas.ac.id](mailto:2014210549@students.perbanas.ac.id)

**ABSTRAK**

Perubahan yang terjadi pada teknologi saat ini sangat cepat. Dengan adanya perkembangan teknologi bidang jasa untuk pemesanan tiket hotel saat ini juga terkena dampaknya. Kekuatan utama dalam jasa pemesanan tiket hotel adalah sebuah teknologi yang berkembang sangat cepat yang digunakan sebagai pemecahan masalah saat ini pada industri jasa pemesanan hotel yang praktis dan mudah untuk dioperasikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai pengaruh harga dan kualitas *website* terhadap niat pembelian ulang tiket hotel dengan mediasi kepercayaan konsumen di Surabaya. 135 responden yang dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling*, maka dari itu sampel yang digunakan didasarkan pada kriteria yang telah ditentukan, konsumen hotel Traveloka di Surabaya yang memiliki umur minimal 19 tahun. Pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Responden adalah konsumen yang menggunakan aplikasi atau *website* Traveloka di wilayah Surabaya. Penelitian ini menggunakan alat uji *warpPLS* 6.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap niat pembelian ulang, kualitas *website* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat pembelian ulang, Kualitas *website* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, Kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat pembelian ulang, dan kualitas *website* terhadap niat pembelian ulang yang dimediasi kepercayaan memiliki pengaruh secara parsial dalam pemesanan tiket hotel traveloka di Surabaya.

**Kata Kunci** : Harga, Kualitas *Website*, Niat Pembelian Ulang, Kepercayaan