

Skripsi

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Online *Travel*

Agent Melalui Aplikasi Mobile Booking Traveloka.com

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar

Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang



Eliana Yuli Wuryani

15.G1.0081

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang

2019

Skripsi dengan judul:

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Online *Travel Agent* Melalui Aplikasi *Mobile Booking* Traveloka.com

Oleh:

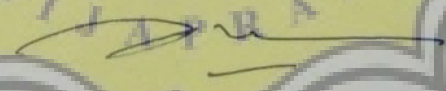
Eliana Yuli Wuryani

15.G1.0081

Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing

Semarang, 18 September 2019

Pembimbing,



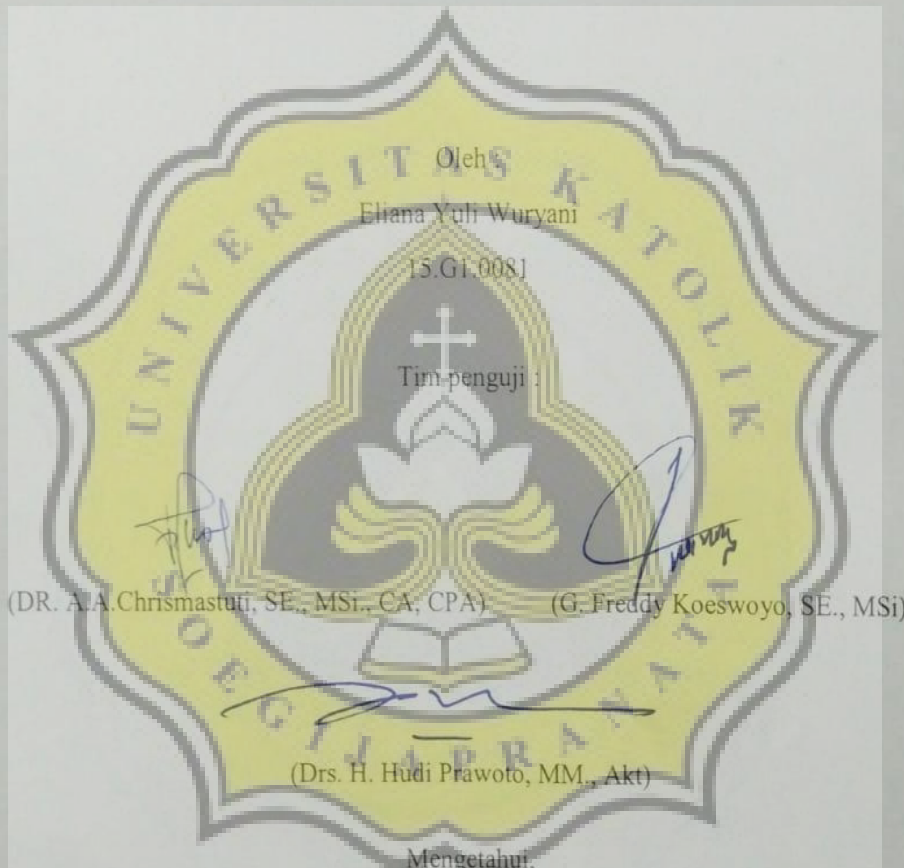
Drs. H. Hudi Prawoto, MM., Akt

Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada :

Rabu, 18 September 2019 skripsi dengan judul :

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Online *Travel*

Agent Melalui Aplikasi Mobile Booking Traveloka.com



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Soegijapranata

Dr. Octavianus Digo Hartomo, SE., M.Si.Akt

The image shows a smaller, blue circular stamp of the Universitas Katolik Soegijapranata seal, specifically for the Faculty of Economics and Business. The text 'UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA' and 'FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS' is visible around the seal. A signature is written over the stamp, and the name 'Dr. Octavianus Digo Hartomo, SE., M.Si.Akt' is printed below it.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Online Travel Agent Melalui Aplikasi Mobile Booking Traveloka.com

Benar-benar merupakan karya saya. Saya tidak mengambil sebagian atau seluruh karya orang lain yang seolah-olah saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut, maka gelar dan ijasah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata.

Semarang, 23 Oktober 2019

Yang menyatakan,



Eliana Yuli Wuryani

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DATA SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Eliana Yuli Wuryani

NIM : 15.G1.0081

Alamat lengkap di Semarang : Rogojembangan Barat RT 03/04, Tandang, Tembalang

Nama Orang tua : Ananstasia Khalim

Alamat orangtua : Dorang RT 04/01, Nalumsari, Jepara

Nomor telepon orangtua : 085643483062

Nomor Handphone : 081390952833

Nomor Handphone : 082326573740 (Adik)

anggota keluarga terdekat

Dengan ini menyatakan bahwa seluruh data penelitian yang tertulis dalam skripsi saya yang berjudul **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Online Travel Agent Melalui Aplikasi Mobile Booking Traveloka.com** merupakan data yang sebenarnya. Bila suatu saat terbukti bahwa data yang saya cantumkan dalam skripsi adalah data fiktif maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Universitas Katolik Soegijapranata.

Hormat saya,

Semarang, 23 Oktober 2019



(Eliana Yuli Wuryani)

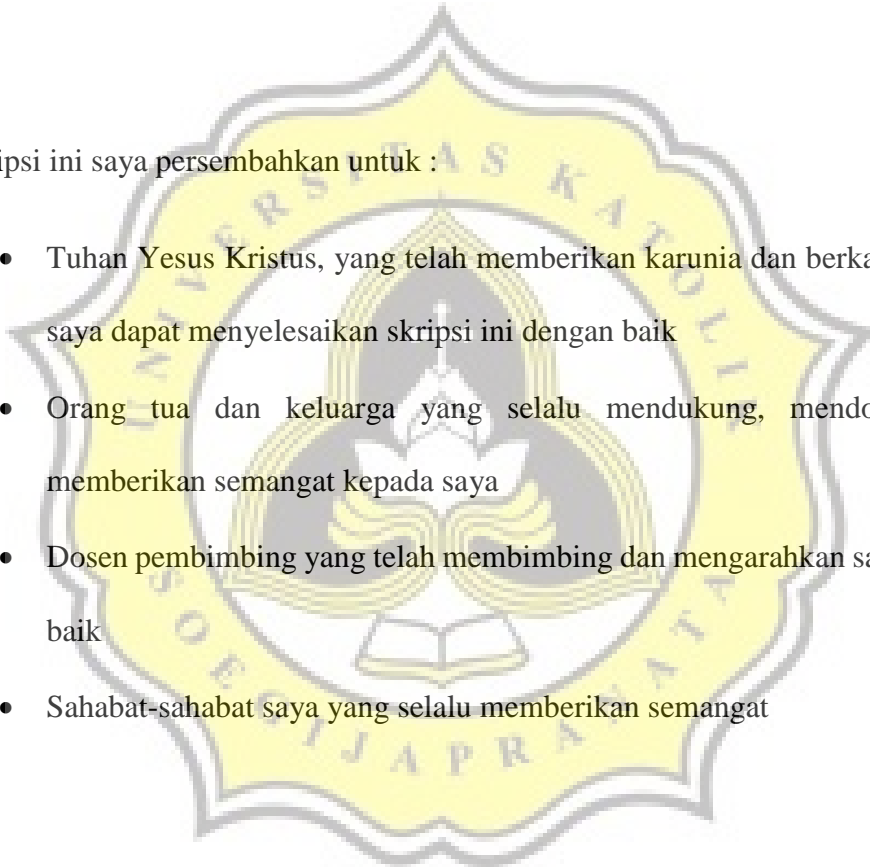
MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur.”

“Teruslah berbuat apa yang menurutmu baik dan teruslah mengampuni.”

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- Tuhan Yesus Kristus, yang telah memberikan karunia dan berkat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
- Orang tua dan keluarga yang selalu mendukung, mendoakan dan memberikan semangat kepada saya
- Dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan saya dengan baik
- Sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan semangat



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, penulis ucapkan karena atas berkat dan rahmat karunia-Nya, skripsi dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Online *Travel Agent* Melalui Aplikasi *Mobile Booking* Traveloka.com” telah terselesaikan dengan baik dan lancar. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata Semarang.

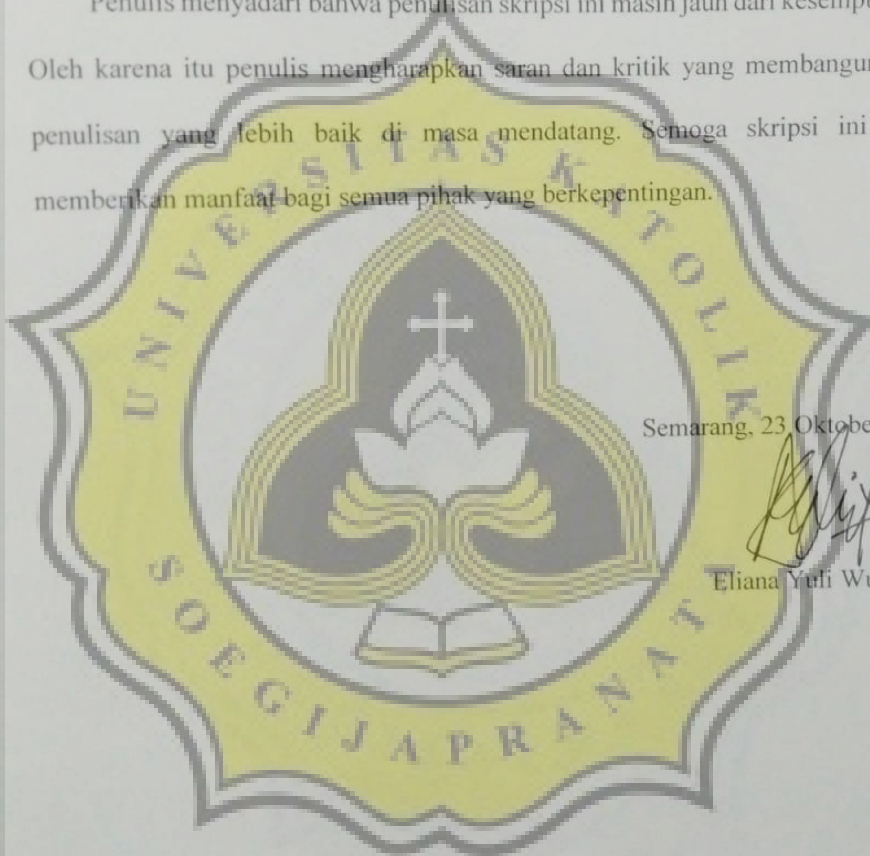
Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, penulis membutuhkan banyak bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, petunjuk serta pemberian data – data yang terkait dalam pembuatan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini, perkenankan penulis dengan penuh kerendahan hati untuk menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, khusus nya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, yang selalu memberikan karunia dan berkat sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Dr. Oct. Digdo Hartomo SE.,MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata.
3. Bapak Drs. H. Hudi Prawoto, MM., Akt, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan saya serta memberi saran, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

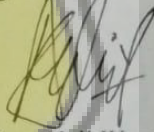
4. Bapak G. Freddy Koeswoyo, SE., MSi dan Ibu DR. A.A.Christmastuti, SE., MSi., CA, CPA, selaku tim dosen penguji yang telah membantu memberikan masukan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Dr. Sansaloni Butar Butar, SE.,MSi., selaku dosen wali yang telah memberikan pengarahan selama masa perkuliahan.
6. Para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata yang telah memberikan pengetahuan ilmu bermanfaat kepada saya dalam menyelesaikan skripsi.
7. Para Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata yang telah membantu mempermudah kepengurusan berkas dari awal sampai akhir perkuliahan. Terutama Mas Kris dan Mas Wawan yang telah banyak membantu saya dalam mengurus skripsi ini.
8. Mbak Melania, selaku Staff Perpustakaan Unika yang telah meluangkan waktu dan membantu saya dalam melakukan plagscan.
9. Keluarga tercinta, terutama Almarhum Papa saya yang menginginkan saya menyelesaikan kuliah dengan baik dan Mama yang selalu mendukung dan mendoakan yang terbaik untuk saya dalam menyelesaikan skripsi.
10. Nenek saya yang merawat dan membimbing saya selama di Semarang dan yang selalu mendoakan saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Adik-adik saya, Nia Angelina dan Zipora Aprilian yang selalu memberikan semangat dan mendoakan dalam melakukan segala sesuatu.
12. Jessica Calista dan Kezia Vania, selaku partner skripsi yang membantu dan menemani dalam menyelesaikan skripsi ini.

13. Rosa, Nadila, Marlene, Tania, Michelle, Nidya dan teman-teman yang lainnya yang selalu memberikan semangat dan motivasi supaya dapat lulus dengan cepat.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi penulisan yang lebih baik di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.



Semarang, 23 Oktober 2019


Eliana Yufi Wuryani

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iv
Surat Pernyataan Keaslian Data Skripsi.....	v
Motto dan Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Abstrak.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.1 Perumusan dan Batas Masalah.....	7
1.1.1 Perumusan Masalah.....	7
1.1.2 Batasan Masalah.....	7
1.2 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	7
1.2.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.2.2 Manfaat Penelitian.....	8
1.3 Sistematika Penulisan	9
1.4 Kerangka Pikir	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Keputusan Pembelian.....	11
2.1.2 Keputusan Pembelian Online	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Objek dan Lokasi Penelitian	31
3.2 Populasi dan Sampel	31
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.3.1 Jenis dan Sumber Data	32

3.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.3.3	Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN.....		35
4.1	Gambaran Umum Responden.....	35
4.2	Analisis Data.....	42
4.2.1	Reduksi Data.....	42
4.2.2	Penyajian Data.....	53
4.2.2	Penarikan Kesimpulan.....	55
BAB V KESIMPULAN.....		57
5.1	Kesimpulan.....	57
5.2	Saran.....	58
5.3	Keterbatasan penelitian.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....		60
LAMPIRAN I.....		62
LAMPIRAN II.....		64
LAMPIRAN III.....		106



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Usia Responden.....	35
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	36
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	37
Tabel 4.4 Jumlah Melakukan Pembelian Online Travel Agent melalui Aplikasi Mobile Booking Traveloka.com	38
Tabel 4.5 Aplikasi mobile booking yang pernah digunakan.....	39
Tabel 4.6 Metode pembayaran yang pernah digunakan.....	40
Tabel 4.7 Produk atau layanan yang pernah dibeli	41
Tabel 4.8 Indikator-indikator pada Faktor Kemudahan.....	43
Tabel 4.9 Indikator-indikator pada Faktor Harga	45
Tabel 4.10 Indikator-indikator pada Faktor Produk.....	46
Tabel 4.11 Indikator-indikator pada Faktor Harga	48
Tabel 4.12 Indikator-indikator pada Faktor Keamanan	49
Tabel 4.13 Faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian online travel agent melalui aplikasi mobile booking traaveloka.com	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laporan DailySocial: Survey Online Travel Agencies (OTA) 2018 3



ABSTRAK

Traveloka merupakan e-commerce yang masuk dalam jenis bisnis ke konsumen atau biasa disebut B2C (*Business-to-Consumer*). Berdasarkan Laporan DailySocial: Survey Online Travel Agencies (OTA) 2018, Traveloka berada diposisi pertama yang memiliki jumlah pengunjung tertinggi, bahkan dari semua sisi penilaian, Traveloka menjadi situs yang paling populer di segmen ini di Indonesia. Traveloka menyediakan menyediakan platform *online* sehingga dapat digunakan untuk mencari maskapai penerbangan, kereta api, penginapan, pertunjukan seni, paket perjalanan wisata, objek wisata, pulsa prabayar, pembelian tiket bus, serta membuat reservasi, pemesanan dan/atau pembelian (layanan).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan pembelian online *travel agent* melalui aplikasi *mobile booking* traveloka.com. Objek penelitian ini adalah semua masyarakat yang berdomisili di Kota Semarang yang pernah menggunakan aplikasi *mobile booking* Traveloka.com dan telah memenuhi kriteria yang diinginkan oleh peneliti. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan 35 responden.

Penelitian ini memberikan kontribusi bagi perusahaan terutama perusahaan *marketplace* dan juga masyarakat terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian online *travel agent* melalui aplikasi *mobile booking* traveloka.com yaitu faktor kemudahan, keamanan, kepercayaan, kualitas informasi, kualitas layanan, harga, produk, dan promo yang akan membantu dalam pengambilan keputusan perusahaan dalam menentukan rumusan strategis untuk mengembangkan perusahaan dan untuk pertimbangan masyarakat dalam melakukan keputusan pembelian secara online.

