

**PENGARUH *E-WOM*, *LIFESTYLE*, KEPERCAYAAN,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN TICKET ONLINE
BOOKING APLIKASI TRAVELOKA PADA SAAT
PANDEMI COVID-19**

SEMINAR PENULISAN ILMIAH

Diajukan guna melengkapi syarat-syarat untuk mencapai gelar setara Sarjana
Muda Prodi Manajemen jenjang Strata Satu Fakultas Ekonomi Universitas
Gunadarma

Nama	: Alfian Dwi Firmansyah
NPM	: 10219474
Program Studi	: Manajemen
Pembimbing	: Dr. Sri Rakhmawati, SE., MM



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GUNADARMA
JAKARTA
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul PI : Pengaruh *E-WOM, Lifestyle*, Kepercayaan, dan
Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan
Pembelian Ticket Online Booking Aplikasi
Traveloka Pada Saat Pandemi Covid-19.

Nama : Alfian Dwi Firmansyah

NPM : 10219474

Tanggal Sidang : 16 – 02 – 2022

Tanggal Lulus : 16 – 02 – 2022

Menyetujui

Pembimbing

Kasubag Sidang PI

(Dr. Sri Rakhmawati, SE., MM).

(Dr. Titi Nugraheni, SE., MM.)

Ketua Program Studi
Manajemen

(Iman Murtono Soenhadji, Ph.D)

LEMBAR ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Alfian Dwi Firmansyah

Npm : 10219474

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Judul PI : Pengaruh *E-WOM*, *Lifestyle*, Kepercayaan, dan
Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan
Pembelian Ticket Online Booking Aplikasi
Traveloka Pada Saat Pandemi Covid-19.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil Penulisan Ilmiah yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari Penulisan Ilmiah ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Gunadarma.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan dengan penuh kesadaran.

Jakarta, Januari 2022



Alfian Dwi Firmansyah

Alfian Dwi Firmansyah.10219474

PENGARUH E-WOM, LIFESTYLE, KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TICKET ONLINE BOOKING APLIKASI TRAVELOKA PADA SAAT PANDEMI COVID-19

Penulisan Ilmiah Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma, 2022

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh E-WOM, lifestyle, kepercayaan, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian ticket online booking aplikasi Traveloka pada saat pandemic Covid-19.

Metode analisis pada penelitian ini menggunakan data primer, tahap uji yang dilakukan adalah: uji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas, regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji F dan uji t. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner, dan data valid yang berhasil dikumpulkan sebanyak 200 responden. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *non probability sampling*. Alat bantu pengujian yang digunakan adalah SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel E-WOM dan lifestyle secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, sedangkan variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Variabel E-WOM, lifestyle, kepercayaan, kualitas pelayanan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : *E-WOM, Lifestyle, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan*
(x + 57 + lampiran)

Daftar Pustaka (2008 - 2021)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ilmiah ini dengan judul **“PENGARUH E-WOM, LIFESTYLE, KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TICKET ONLINE BOOKING APLIKASI TRAVELOKA PADA SAAT PANDEMI COVID-19”**. Penelitian ini diajukan guna melengkapi sebagian syarat dalam mencapai gelar sarjana strata satu (S1) jurusan manajemen fakultas ekonomi di Universitas Gunadarma.

Dengan segala keterbatasan, penulis sepenuhnya menyadari bahwa dalam penelitian ilmiah ini masih terdapat banyak kekurangan atau masih jauh dari kata sempurna, baik dalam pembahasan maupun tata bahasa. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis berharap agar para pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penelitian ini. Sumbangan pikiran, serta saran dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pengarahan, maupun dorongan yang telah diberikan kepada penulis. Maka, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. E.S Margianti, SE., MM, selaku Rektor Universitas Gunadarma.
2. Ir. Toto Sugiharto, SSi., M.Sc., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma.
3. Iman Murtono Soenhadji, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Gunadarma.
4. Dr. Titi Nugraheni, SE., MM. selaku Kordinator Penulisan Ilmiah.
5. Dr. Sri Rakhmawati, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dan membimbing penulis hingga selesai.
6. Bapak/Ibu Dosen maupun Staff Universitas Gunadarma yang telah turut membantu baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penelitian ilmiah ini dapat selesai.

7. Kedua Orang tua dan kaka saya, yaitu ibu dan ayah saya yang bernama Suyamti dan Supardiyo, kaka saya yang bernama Tia Rizky Agustin telah memberikan doa dan dukungan kepada saya baik secara moril maupun materil.
8. Sahabat-sahabat saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan, bantuan, semangat dan motivasi kepada saya dalam menyelesaikan penulisan ilmiah ini.
9. Teman-teman satu bimbingan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan semangat, saran dan masukan-masukannya dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Seluruh responden pengguna aplikasi Shopee yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dalam penelitian skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu dalam penelitian ini.

Tanpa peran serta semua pihak di atas, penelitian ilmiah ini tidak akan pernah terwujud, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia kepada mereka semua. Akhir kata, perkenankan penulis untuk mengucapkan maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam penelitian ini terdapat kesalahan maupun kekurangan. Semoga penelitian ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak yang bersangkutan, khususnya bagi penulis dan umunya bagi para pembaca.

Jakarta, Januari 2022

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized cursive letters and a small circle at the end.

(Alfian Dwi Firmansyah)

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar Originalitas.....	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. LandasanTeori... ..	7
2.2. Kajian Penelitian Sejenis	12
2.3. Model Penelitian... ..	21
2.4. Hipotesis Penelitian... ..	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1. Subyek Penelitian... ..	23
3.2 Jenis dan Sumber data... ..	23
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	23
3.4 Metode Analisis Data... ..	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1. Sampel Penelitian.....	31
4.2. Analisis Data... ..	31
4.3. Pembahasan.....	49
4.4. Rangkuman... ..	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Kajian Peneliti Terdahulu	13
Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional	24
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Beberapa Kali Transaksi Selama Pandemi Menggunakan Aplikasi Traveloka	31
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.	32
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku/Pendapatan Per Bulan	34
Tabel 4.6 Data Responden E-WOM	35
Tabel 4.7 Data Responden Lifestyle	35
Tabel 4.8 Data Responden Kepercayaan	36
Tabel 4.9 Data Responden Kualitas Pelayanan	37
Tabel 4.10 Data Responden Keputusan Pembelian	38
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	41
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	43
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Linear Berganda	44
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	46
Tabel 4.17 Hasil Uji T (Uji Parsial)	47
Tabel 4.18 Hasil Uji F (Uji Simultan)	49
Tabel 4.19 Hasil Uji F (Uji Simultan)	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Traffic Situs Tiket Pesawat dan Hotel 2020	2
Gambar 2.1 Model Penelitian	21
Gambar 4.1 Grafik P-Plot	42
Gambar 4.2 Grafik Scatterplot	43