

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN WEBSITE, PERSEPSI
HARGA DAN KONTEN PEMASARAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA E-COMMERCE
TRAVELOKA
SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh:

Nama : **Eusebius Faleriano Pega**
NPK : **K.2017.1.34224**
Jurusan : **Manajemen**
Program Study : **Manajemen Pemasaran**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANG KUCEWARA
MALANG
2021**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN WEBSITE, PERSEPSI
HARGA DAN KONTEN PEMASARAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA E-COMMERCE
TRAVELOKA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi



Oleh:

Nama : Eusebius Faleriano Pega

NPK : K.2017.1.34224

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUCEWARA
MALANG**

2021

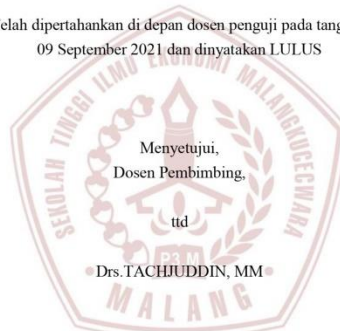
LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN WEBSITE, PERSEPSI HARGA DAN KONTEN PEMASARAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA E-COMMERCE TRAVELOKA (STUDI PADA MAHASISWA STIE
MALANGKUCEWARA PENGGUNA LAYANAN E-COMMERCE TRAVELOKA)

Oleh:
EUSEBIUS FALERIANO PEGA
K.2017.1.34224

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal:
09 September 2021 dan dinyatakan LULUS



Menyetujui,
Dosen Pembimbing,
ttd
Drs. TACHIUDDIN, MM

Mengetahui,
Ketua STIE Malangkuçewara,



Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D

LEMBAR PERNYATAAN ORISINAL

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 17 Agustus 2021



Mahasiswa

Eusebius Faeriano Pega

NPK: k. 2017.1.34224

LEMBAR KETERANGAN SURAT RISET

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkuçęwara (P3.M)

  Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 3233/SK/BAN-PT/Akred/SXII/2018
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 2812/SK/BAN-PT/Akred/SXII/2018

 **STIE MALANGKUÇĘWARA**
d/h. ABM School of Economics

SURAT KETERANGAN
Nomor: 0612.3/BAAK/VIII/2021

Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçęwara Malang menerangkan bahwa:

Nama : Eusebius Faleriano Pega
NPK : K.2017.1.34224
Program Studi : Manaiemen
Alamat :

No HP :
E-mail :

Adalah mahasiswa STIE Malangkuçęwara yang telah mengadakan riset dengan data diambil dari: responden mahasiswa STIE MALANGKUCECWARA sebagai pengguna e-commerce Traveloka.

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

“Pengaruh Kualitas layanan Website, Persepsi Harga dan Konten Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian pada E-commerce Traveloka”

Dosen pembimbing: Drs.TACHJUDDIN,MM

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 16 Agustus 2021
Ketua Program Studi Manajemen


Dra. Lindananty, M.M.
NIK. 202.710.194



UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan rahmat tuhan dan anugerahnya yang berlimpah, Puji dan syukur atas segala kasih kebaikannya karena atas segala karunia yang diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini dengan lancar. Penulis menyadari baik dari segi isi maupun penjelasan materi yang terdapat dalam skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan penulis juga paham, tanpa berkat bantuan, dukungan, arahan serta bimbingan dari beberapa pihak tugas akhir ini tidak dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, kesempatan ini penulis berinisiatif mau mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah berkontribusi dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

1. Kepada Tuhan yang maha esa, karena telah menyertai dan memberikan rahmat agar penulis tetap mampu melewati kesulitan-kesulitan yang ditemukan baik dalam kehidupan sehari-hari maupun saat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Kepada kedua orang tua penulis, Bapak Thadeus Pega dan Mama Yustina Densiana yang menjadi kekuatan batin penulis sekaligus juga pemberi motivasi. Penulis hanya berharap agar hasil apapun yang penulis peroleh mampu setidaknya membuahkannya senyuman diwajah kedua orang tua tercinta, dan juga penulis sangat berharap agar kedua orang tua penulis diberikan kesehatan, umur panjang dan rahmat berlimpah dari yang maha kuasa, Amin.
3. Kepada yang terhormat Bapak Drs. Bunyamin, MM, PH.D. Selaku Ketua Lembaga pendidikan STIE MALANGKUCECWARA yang telah dengan baik mempersiapkan dan menuntun lembaga pendidikan STIE/ABM semakin baik dari periode ke periode.
4. Kepada Ibu Dra. Lindananty, MM, Selaku Ketua Program Studi Manajemen, yang juga telah membimbing dan membantu banyak mahasiswa-mahasiswa ABM termasuk saya.
5. Kepada Bapak Drs. Tachjuddin, MM, Selaku Dosen Pembimbing yang juga sangat berkontribusi dalam membantu, mengarahkan dan membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Kepada Ibu Imama Zuchroh, B.Sc., M.COM, selaku dosen wali yang juga banyak berperan dalam membantu dan mengarahkan saya semenjak saya mengawali kehidupan perkuliahan saya di STIE.
7. Teruntuk Keluarga besar di Maumere dan Ende yang juga berperan dalam memberikan berbagai dukungan moral dan doa yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Kepada semua sahabat dan teman-teman seangkatan yang berjuang bersama disemester terakhir dalam mengerjakan skripsi.
9. Teruntuk kakak semester, adik-adik semester yang juga telah membantu dalam berbagai aspek sehingga penulis sangat merasa terbantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Teruntuk teman-teman semasa SMP dan SMA yang juga tidak lupa memberikan *support* berupa candaan dan doa yang sangat penulis hargai semua upayanya.
11. Teruntuk Teman-teman Angkatan 2017.
Dani kuda sumba, Ino joker culun, Marno dapil 99, Kristoper terlepas, Rio Dak'dik'duk, Ian Kerasukan, Maya mau banyak, yang mana bantuan dari orang-orang bobrok tersebut sangat membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Serta semua pihak yang tak dapat disebutkan satu per satu yang juga membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, dimana upaya dan bantuan mereka semua sangat penulis hargai.

Semua ini saya persembahkan kepada kalian, semoga segala kebaikan kalian di balas oleh Tuhan Yang Maha Esa, Amin.....

Malang, 13 Agustus 2021

Eusebius Faleriano Pega

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan yang mana bertujuan agar dapat mengetahui pengaruh Kualitas layanan website, Persepsi harga, dan Konten pemasaran terhadap Keputusan Pembelian pada e-commerce Traveloka. Penelitian ini merupakan Jenis penelitian Kuantitatif, sampel data penelitian didapatkan melalui sumber data primer berupa kuisisioner, kuisisioner tersebut kemudian disebarakan secara online melalui Whatsapp dan memperoleh 80 responden mahasiswa Stie Malangkececwara sebagai pengguna dari E-commerce Traveloka sesuai judul penelitian ini. Penelitian ini mempunyai 3 variabel independen/bebas dan 1 variabel dependen/terikat, Diantaranya Kualitas layanan website(X1), Persepsi harga(X2), Konten pemasaran(X3), lalu Keputusan pembelian(Y). Model metode analisis yang digunakan merupakan analisis regresi berganda dan hasil output analisis tersebut di olah menggunakan program SPSS (Statistical Package For the Social Sciences), selain metode analisis juga terdapat uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji linieritas, uji autokorelasi, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas. Dan juga ada uji hipotesis diantaranya meliputi uji f dan uji t, Berdasarkan data hasil pengujian dari program SPSS tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan website, persepsi harga dan konten pemasaran berpengaruh terhadap keputusan pembelian baik secara positif maupun secara bersamaan.

Kata kunci : Kualitas layanan website, Persepsi harga, Konten pemasaran dan keputusan pembelian

ABSTRACT

This research was conducted which aims to determine the effect of website service quality, price perception, and marketing content on purchasing decisions on Traveloka e-commerce. This research is a type of quantitative research, the research data samples were obtained through primary data sources in the form of questionnaires, the questionnaires were then distributed online via Whatsapp and obtained 80 student respondents of Stie Malangkececwara as users of E-commerce Traveloka according to the title of this study. This study has 3 independent/independent variables and 1 dependent/bound variable, including website service quality (X1), price perception (X2), marketing content (X3), and purchase decision (Y). The analytical method model used is multiple regression analysis and the results of the analysis output are processed using the SPSS (Statistical Package For the Social Sciences) program, in addition to the analytical method there is also a classical assumption test consisting of normality test, linearity test, autocorrelation test, multicollinearity test. and heteroscedasticity test. And there is also a hypothesis test including the f test and t test. Based on the test results from the SPSS program, it shows that the quality of website services, price perceptions and marketing content affect purchasing decisions both positively and simultaneously.

Keywords: Website service quality, Price perception, Marketing content and purchasing decisions

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran tuhan yang maha esa, karena berkat dan rahmat tuntunannya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul : Pengaruh kualitas layanan, Persepsi harga dan Konten pemasaran terhadap Keputusan pembelian pada e-commerce Traveloka yang mana studi kasus dilakukan pada responden mahasiswa ABM sebagai pengguna e-commerce ini. Tugas akhir ini juga merupakan syarat penulis dalam menyanggah gelar sarjana ekonomi di kampus STIE Malangkecewara Malang.

Dalam penulisan disajikan topik bahasan mengenai variabel yang berpengaruh dalam keputusan pembelian konsumen khususnya pengguna Traveloka. Teori dan aspek literatur yang tercantum dalam penulisan juga merupakan pokok bahasan yang sering penulis dapatkan dan terima saat menjalani proses pembelajaran di prodi manajemen.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan dan struktur isi dari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan adanya kritik, saran serta masukan yang bersifat membangun akan sangat penulis hargai dengan tujuan untuk menjadikan skripsi ini semakin baik lagi kedepannya. Tujuan lainnya juga semoga penulisan skripsi ini dapat membantu memperdalam pemahaman bagi yang membaca.

Malang, 13 Agustus 2021

Eusebius Faleriano Pega

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	2
LEMBAR PENGESAHAN	3
LEMBAR PERNYATAAN ORISINAL	4
LEMBAR KETERANGAN SURAT RISET	5
RIWAYAT HIDUP.....	6
UCAPAN TERIMAKASIH.....	7
ABSTRAK	9
ABSTRACK	10
KATA PENGANTAR	11
DAFTAR ISI.....	12
DAFTAR TABEL.....	15
DAFTAR GAMBAR	16
DAFTAR LAMPIRAN.....	17
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Dimensi E-commerce.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Defenisi E-Commerce / Elektronik Commerce.....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
2.3. Defenisi Website	Error! Bookmark not defined.
2.3.1. Jenis Website.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.2. Kualitas Website	Error! Bookmark not defined.
2.3.3. Indikator Kualitas Website.....	Error! Bookmark not defined.

2.4.	Dimensi Persepsi Harga	Error! Bookmark not defined.
2.4.1.	Pengertian Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.2.	Faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.3.	Peranan Harga	Error! Bookmark not defined.
2.4.4.	Persepsi Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.5.	Indikator Persepsi Harga	Error! Bookmark not defined.
2.5.	Dimensi Konten Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.5.1.	Defenisi Konten Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.5.2.	Kualitas Konten Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.6.	Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.6.1.	Defenisi Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.6.2.	Tahap-Tahap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.6.3.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.7.	Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	Error! Bookmark not defined.
2.8.	Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
2.9.	Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1.	Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.	Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3.1.	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2.	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.	Jenis dan Sumber Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.1.	Data Primer	Error! Bookmark not defined.
3.5.	Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.	Variabel, Operasional, dan Pengukuran ..	Error! Bookmark not defined.
3.6.1.	Identifikasi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2.	Defenisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.	Skala Pengukuran	Error! Bookmark not defined.

3.7.1.	Definisi Skala Pengukuran.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2.	Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
3.8.	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.8.1.	Penguji Instrumen	Error! Bookmark not defined.
3.9.	Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.9.1.	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.9.2.	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.9.3.	Uji Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.9.4.	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.9.5.	Uji Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.10.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	Error! Bookmark not defined.
3.11.	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		Error! Bookmark not defined.
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.	Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.3.	Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.5.	Uji Analisis Regresi Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.6.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
4.7.	Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.8.	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP		Error! Bookmark not defined.
5.1.	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.	Kontribusi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.3.	Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.4.	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN.....		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

*Tabel 1. 1 Jasa E-commerce Perjalanan Online Terbaik.....***Error! Bookmark not defined.**

*Tabel 2. 1 Dimensi Kualitas berdasarkan WebQual 4.0***Error! Bookmark not defined.**

*Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu***Error! Bookmark not defined.**

*Tabel 3. 1 Defenisi Operasional***Error! Bookmark not defined.**

*Tabel 3. 2 Skala Likert***Error! Bookmark not defined.**

*Tabel 3. 3 Indeks Kriteria Reliabilitas***Error! Bookmark not defined.**

*Tabel 4. 1 Uji Validitas Kualitas Layanan Website (X1)***Error! Bookmark not defined.**

*Tabel 4. 2 Uji Validitas Persepsi Harga (X2).....***Error! Bookmark not defined.**

*Tabel 4. 3 Uji Validitas Konten Pemasaran (X3)***Error! Bookmark not defined.**

*Tabel 4. 4 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)***Error! Bookmark not defined.**

*Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas***Error! Bookmark not defined.**

*Tabel 4. 6 Deskripsi Responden Gender.....***Error! Bookmark not defined.**

*Tabel 4. 7 Deskripsi Jurusan Responden.....***Error! Bookmark not defined.**

*Tabel 4. 8 Deskripsi Asal Mahasiswa***Error! Bookmark not defined.**

*Tabel 4. 9 Deskripsi Data Variabel Kualitas Layanan Website (X1) .***Error! Bookmark not defined.**

*Tabel 4. 10 Deskripsi Data Variabel Persepsi Harga (X2) .***Error! Bookmark not defined.**

*Tabel 4. 11 Deskripsi Data Variabel Konten Pemasaran (X3)***Error! Bookmark not defined.**

*Tabel 4. 12 Tabel Deskripsi Data Variabel Keputusan Pembelian (Y)***Error! Bookmark not defined.**

*Tabel 4. 13 Uji Deskriptif***Error! Bookmark not defined.**

*Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas, Kolmogorov-Smirnov***Error! Bookmark not defined.**

*Tabel 4. 15 Hasil Uji Linearitas***Error! Bookmark not defined.**

*Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas***Error! Bookmark not defined.**

*Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Berganda.....***Error! Bookmark not defined.**

*Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi***Error! Bookmark not defined.**

*Tabel 4. 19 Hasil Uji T***Error! Bookmark not defined.**

*Tabel 4. 20 Hasil Uji F***Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perbandingan Jasa Layanan Perjalanan di Indonesia **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 1 Tahap-tahap Keputusan Pembelian**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 5 Hasil Scatterplot**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2	Jawaban Responden	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3	Hasil Olah Data SPS	Error! Bookmark not defined.

