

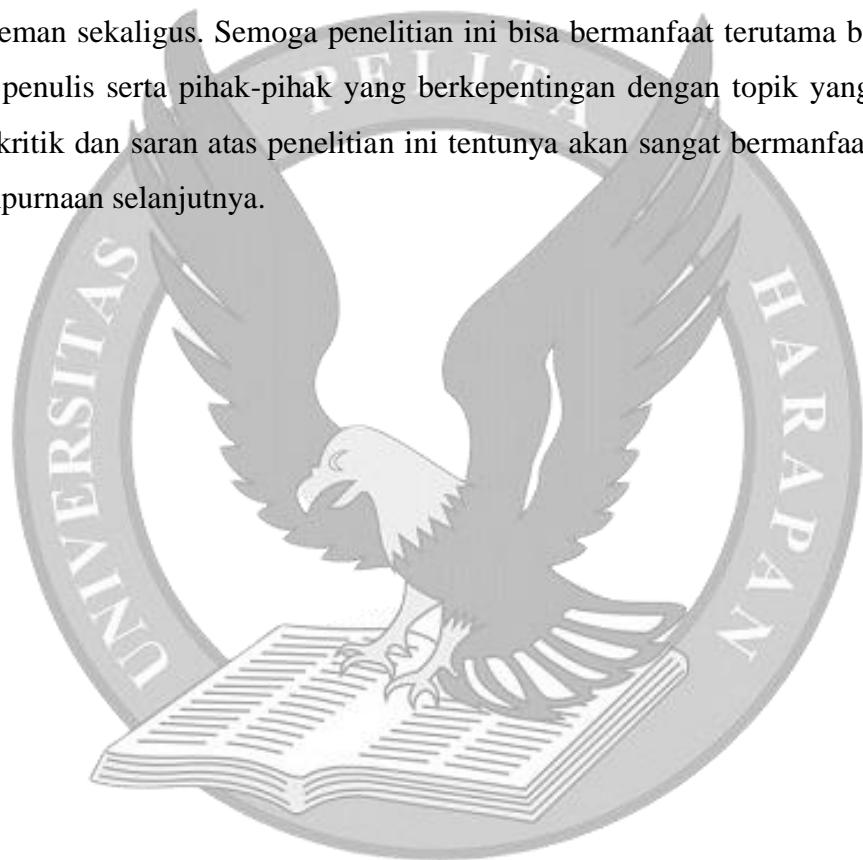
KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya ini. Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan saran, kritik, dan segala bentuk pengarahan dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini. Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaiannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku executive director serta pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
2. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah membantu, membimbing, memberi perhatian, tenaga, serta memberikan dorongan kepada saya dari awal perkuliahan dan selama proses penggerjaan penelitian ini dari awal hingga selesai.
3. Bapak Dr. Hananiel, selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu, membimbing, dan memberikan masukan-masukan, serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan dan proses penelitian ini.
4. Ibu Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M. selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
5. Dosen penguji dua yang turut membantu saya dalam memberi masukan

6. Papa dan mama yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat serta dukungan, dan membantu dalam hal finansial sehingga penelitian ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
7. Sahabat saya Mikhael DS yang telah membantu saya dalam penggerjaan proposal ini, dimana berkontribusi besar membantu saya, tanpa ada Mikhael DS, saya belum tentu bisa menyelesaikan skripsi ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.



Surabaya, 13 September 2020

Ricky Santoso

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

ABSTRAK

KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah.....	9
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.5.2 Manfaat Praktis	11
1.6 Sistematika Penulisan.....	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 <i>Loyalty</i>	14
2.1.2 <i>Flow</i>	15
2.1.3 <i>Interactive Speed</i>	17
2.1.4 <i>Web Skill</i>	17
2.1.5 <i>Challenge</i>	18
2.1.6 <i>Perceived Control</i>	19
2.1.7 <i>Telepresence</i>	19

2.1.8	<i>Perceived Usefulness</i>	20
2.1.9	<i>Ease of Use</i>	21
2.2	Penelitian Terdahulu	22
2.3	Pengembangan Hipotesis	24
2.3.1	Pengaruh <i>Interactive Speed</i> terhadap <i>Flow</i>	24
2.3.2	Pengaruh <i>Web Skill</i> terhadap <i>Flow</i>	24
2.3.3	Pengaruh <i>Challenge</i> terhadap <i>Flow</i>	25
2.3.4	Pengaruh <i>Perceived Control</i> terhadap <i>Flow</i>	25
2.3.5	Pengaruh <i>Telepresence</i> terhadap <i>Flow</i>	26
2.3.6	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Flow</i>	26
2.3.7	Pengaruh <i>Ease of Use</i> terhadap <i>Flow</i>	26
2.3.8	Pengaruh <i>Flow</i> terhadap <i>Loyalty</i>	27
2.4	Model Penelitian	28
2.5	Bagan Alur Berpikir	28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian dan Jenis Data.....	30
3.1.1	Jenis Penelitian	30
3.1.2	Jenis Data.....	30
3.2	Populasi dan Sampel	31
3.2.1	Populasi.....	31
3.2.2	Sampel.....	31
3.3	Metode Pengumpulan Data	32
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	36
3.5	Metode Analisis Data	37
3.5.1	Pengolahan Data	37
3.5.2	Pengujian Hipotesis	38
3.5.2.1	Uji Validitas	38
3.5.2.2	Uji Realibilitas.....	39
3.5.2.3	Uji Asumsi Klasik	39

3.5.2.4	Analisis Linier Regresi Sederhana (Simple Regression)	41
3.5.2.5	Analisis Linier Regresi Berganda (Multiple Regression)	42
3.5.2.6	Koefisien Kolerasi (R).....	44
3.5.2.7	Koefisien Determinasi (R ²).....	44
3.5.2.8	Uji F.....	45
3.5.2.9	Uji T	45

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Traveloka.....	46
4.2	Analisis Data	47
4.2.1	Statisik Deskriptif.....	47
4.2.1.1	Karakteristik Responden	47
4.2.1.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	48
4.2.1.3	Gambaran Umum Responden Bedasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.2.1.4	Tanggapan Responden	49
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	50
4.2.2.1	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Interactive Speed</i>	50
4.2.2.2	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Web Skill</i>	51
4.2.2.3	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Challenge</i>	53
4.2.2.4	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Perceived Control</i>	54
4.2.2.5	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Telepresence</i>	56
4.2.2.6	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	57
4.2.2.7	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Ease Of Use</i>	59

4.2.2.8 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Flow</i>	61
4.2.2.9 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Loyalty</i>	63
4.2.3 Uji Validitas.....	65
4.2.4 Uji Reliabilitas	66
4.2.5 Pengujian Asumsi Klasik Regresi	66
4.2.5.1 Uji Normalitas.....	66
4.2.5.2 Uji Multikolinearitas	68
4.2.5.3 Uji Heterokedastisitas	68
4.2.5.4 Uji Linearitas.....	70
4.3 Metode Analisis Statistik	70
4.3.1 Analisis Regresi	70
4.3.1.1 Analisis Regresi Sederhana.....	70
4.3.1.2 Analisis Regresi Berganda	71
4.3.2 Analisis Koefisien Korelasi.....	73
4.3.2.1 Analisis Koefisien Korelasi Sederhana.....	73
4.3.2.2 Analisis Koefisien Korelasi Berganda	74
4.3.3 Analisis Koefisien Determinasi(R2)	74
4.4 Metode Pengujian Hipotesis	75
4.4.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji-F).....	75
4.4.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji-T)	75
4.5 Pembahasan.....	78

BAB V KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan	101
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis	101
5.1.1.1 Pengaruh <i>Interactive Speed</i> terhadap <i>Flow</i>	101
5.1.1.2 Pengaruh <i>Web Skill</i> terhadap <i>Flow</i>	102
5.1.1.3 Pengaruh <i>Challenge</i> terhadap <i>Flow</i>	103

5.1.1.4 Pengaruh <i>Perceived Control</i> terhadap <i>Flow</i>	103
5.1.1.5 Pengaruh <i>Telepresence</i> terhadap <i>Flow</i>	104
5.1.1.6 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Flow</i>	105
5.1.1.7 Pengaruh <i>Ease Of Use</i> terhadap <i>Flow</i>	105
5.1.1.8 Pengaruh <i>Flow</i> terhadap <i>Loyalty</i>	106
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	107
5.2 Implikasi.....	108
5.2.1 Implikasi Teoritis	108
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	109
5.3 Rekomendasi.....	125

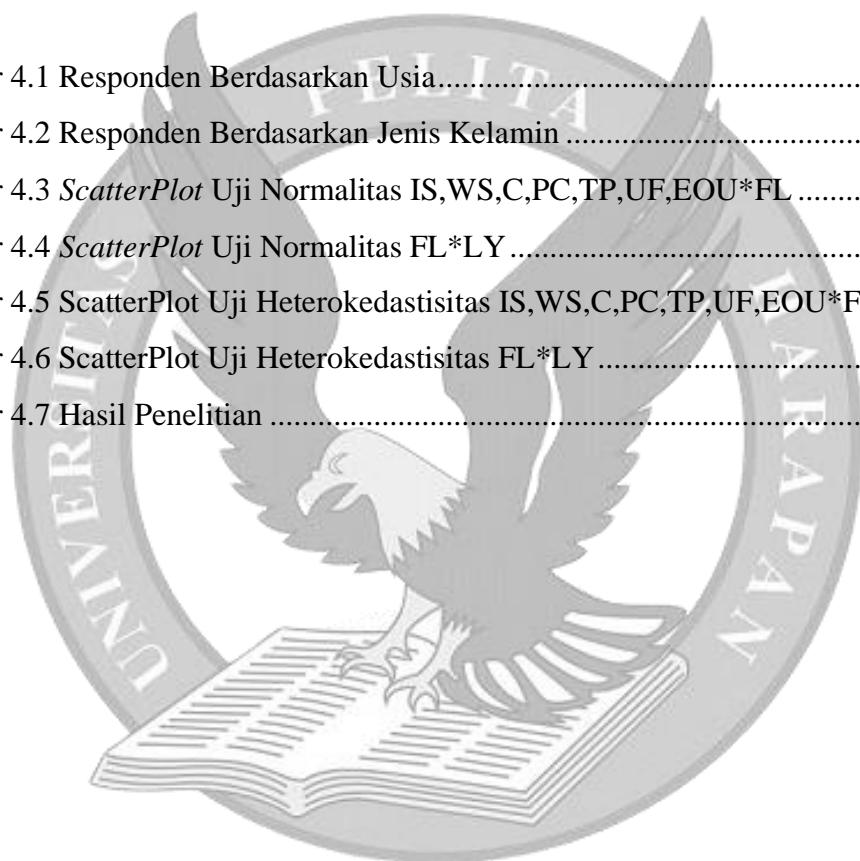
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Testimoni Flow Traveloka	5
Gambar 1.2 Testimoni Interactive Speed Traveloka.....	6
Gambar 1.3 Traveloka Xperience	6
Gambar 1.4 Iklan Traveloka Yang Membuat Pengguna Berimajinasi	7
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	28
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	48
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 4.3 <i>ScatterPlot</i> Uji Normalitas IS,WS,C,PC,TP,UF,EOU*FL	67
Gambar 4.4 <i>ScatterPlot</i> Uji Normalitas FL*LY	67
Gambar 4.5 ScatterPlot Uji Heterokedastisitas IS,WS,C,PC,TP,UF,EOU*FL	69
Gambar 4.6 ScatterPlot Uji Heterokedastisitas FL*LY	69
Gambar 4.7 Hasil Penelitian	78



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penyedia Layanan Pemesanan Transportasi dan Akomodasi Online Tahun 2018.....	4
Tabel 1.2 Peningkatan Kunjungan Beberapa Tahun Traveloka.....	5
Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner.....	34
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.3 Rules of Thumb Mengenai Ukuran Koefisien Determinasi.....	45
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	50
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel Interactive Speed.....	50
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel Web Skil	51
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel Challeng	53
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel Perceived Control.....	54
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel Telepresence.....	56
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel Usefulness	58
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel Ease Of Use.....	59
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel Flow ...	61
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel Loyalty	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Instrumen	65

Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	66
Tabel 4.15 Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi Normalitas	66
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
Tabel 4.17 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	68
Tabel 4.18 Hasil Uji Linearitas	70
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Berganda (FL*LY)	70
Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Berganda (IS,WS,C,PC,TP,UF,EOU*FL)	71
Tabel 4.21 Hasil Analisis Koefisien Korelasi Sederhana (R).....	73
Tabel 4.22 Hasil Analisis Koefisien Korelasi Berganda (R)	74
Tabel 4.23 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 (R ²).....	74
Tabel 4.24 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 (R ²).....	74
Tabel 4.25 Hasil Uji F.....	75
Tabel 4.26 Hasil Uji T.....	76
Tabel 4.27 Indikator Variabel Flow	83
Tabel 4.28 Indikator Variabel Ease Of Use	86
Tabel 4.29 Indikator Variabel Challenge	88
Tabel 4.30 Indikator Variabel Perceived Control	89
Tabel 4.31 Indikator Variabel Telepresence	91
Tabel 4.32 Indikator Variabel Web Skill	93
Tabel 4.33 Indikator Variabel Interactive Speed	95
Tabel 4.34 Indikator Variabel Usefulness.....	96
Tabel 4.35 Indikator Variabel Loyalty.....	98
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis	108
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial	116

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER PENELITIAN	A-1
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER	B-1
LAMPIRAN C: HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF.....	C-1
LAMPIRAN D: HASIL TURNITIN	D-1

