

## 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 Ekonomi di Universitas Pelita Harapan 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 pengarahannya 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 terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M, selaku *executive director* UPH Surabaya dan dosen pengajar yang telah membantu saya dalam banyak hal selama saya berkuliah di UPH Surabaya.
2. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., selaku Kepala Jurusan Manajemen UPH Surabaya dan dosen pengajar yang turut memberikan masukan dan arahan kepada saya dalam penyelesaian penelitian ini.
3. Ibu Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan perhatian yang begitu besar, tenaga, kasih sayang serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
4. Bapak Dr. Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M., selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak Hananiel M Gunawan BA., MBA. selaku pembimbing akademik dan dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada saya dalam penyelesaian penelitian ini dan telah membantu banyak hal

dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama perkuliahan di UPH Surabaya.

6. Keluarga saya, Papa, Mama, Oma yang senantiasa mendoakan setiap hari dan selalu memberikan dukungan kepada saya tiada henti.
7. Teman-teman dan sahabat terbaik saya dari Calon Sarjana: Memet, Irot, Hendi, dan Paul yang sudah membantu saya dalam banyak hal, dalam perkuliahan maupun pada saat pengerjaan tugas akhir ini.
8. Teman-teman dan sahabat terbaik saya juga dari Mahasiswa Teladan: Ando, Jacob, Henry, Dani, Regar, Nia, Lingkan, Pili, Tawa, Julia, Belina, Putri, Angel, Chelsea, dan juga Excell yang sudah membantu saya dan memberikan dukungan dalam pengerjaan tugas akhir ini dan juga yang sudah menguatkan mental saya dari future. Terlebih khusus kepada Regar, Jacob, Henry, Ando yang sudah setia menemani main 4 daong.
9. Teman-teman dan sahabat terbaik saya juga dari Manado (GL Squad) yang sudah membantu memberikan dukungan kepada saya.
10. Teman-teman dari UPH juga Ciong, Pat, Michael DS, Lalax yang sudah membantu saya dalam pengerjaan tugas akhir ini.
11. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.
12. Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, i wanna thank me for just being me at all times.

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, 25 Agustus 2021



Yehezkiel Gabriel Kindangen



## DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
IDENTITAS TIM PENGUJI .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	13
1.3 Rumusan Masalah .....	13
1.4 Tujuan Penelitian .....	14
1.5 Manfaat Penelitian .....	15
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	16
1.5.2 Manfaat Praktis .....	16
1.6 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II.....	18
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	18
2.1 Landasan Teori.....	18
2.1.1 <i>Repurchase Intention</i> .....	18
2.1.2 <i>Satisfaction</i> .....	20
2.1.3 <i>Quality</i> .....	22
2.1.4 <i>Price</i> .....	24
2.1.5 <i>Innovativeness</i> .....	25
2.1.6 <i>Popularity</i> .....	27
2.2 Penelitian Terdahulu .....	29

2.3	Pengembangan Hipotesis .....	31
2.3.1	Pengaruh <i>Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	31
2.3.2	Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	32
2.3.3	Pengaruh <i>Innovativeness</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	32
2.3.4	Pengaruh <i>Popularity</i> terhadap <i>Satisfaction</i> .....	33
2.3.5	Pengaruh <i>Quality</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	34
2.3.6	Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	35
2.3.7	Pengaruh <i>Innovativeness</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	36
2.3.8	Pengaruh <i>Popularity</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	36
2.3.9	Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	37
2.4	Model Penelitian .....	39
2.5	Bagan Alur Berpikir .....	39
BAB III .....		42
METODE PENELITIAN.....		42
3.1	Jenis Penelitian.....	42
3.2	Populasi dan Sampel .....	42
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	45
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	46
3.4.1	Definisi Operasional.....	46
3.4.2	Pengukuran Variabel .....	48
3.5	Metode Analisis Data .....	49
BAB IV .....		60
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....		60
4.1	Gambaran Umum Traveloka.....	60
4.2	Analisis Data .....	61
4.2.1	Statistik Deskriptif .....	61
4.2.1.1	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Quality</i> .....	64
4.2.1.2	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Price</i> .....	66
4.2.1.3	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Innovativeness</i> .....	68
4.2.1.4	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Popularity</i> .....	69
4.2.1.5	Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Satisfaction</i> .....	71

4.2.1.6 Analisis Statistik Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Repurchase Intention</i> .....	73
4.2.2 Hasil Pengujian Kualitas Data .....	75
4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	81
4.3 Pengujian Hipotesis.....	87
4.3.1 Pengujian Hipotesis 1 ( $H_1$ ).....	87
4.3.2 Pengujian Hipotesis 2 ( $H_2$ ).....	88
4.3.3 Pengujian Hipotesis 3 ( $H_3$ ).....	89
4.3.4 Pengujian Hipotesis 4 ( $H_4$ ).....	89
4.3.5 Pengujian Hipotesis 5 ( $H_5$ ).....	90
4.3.6 Pengujian Hipotesis 6 ( $H_6$ ).....	91
4.3.7 Pengujian Hipotesis 7 ( $H_7$ ).....	91
4.3.8 Pengujian Hipotesis 8 ( $H_8$ ).....	92
4.3.9 Pengujian Hipotesis 9 ( $H_9$ ).....	93
4.4 Pembahasan.....	94
BAB V .....	111
KESIMPULAN.....	111
5.1 Simpulan .....	111
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis .....	111
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	118
5.2 Implikasi.....	119
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	119
5.2.2 Implikasi Manajerial .....	120
5.3 Rekomendasi .....	127

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Statistik Pertumbuhan <i>E-Commerce</i> Tercepat di Dunia .....	2
Gambar 1.2 Statistik Transaksi <i>E-Commerce</i> di Indonesia Tahun 2014-2018.....	3
Gambar 1.3 Logo Traveloka .....	5
Gambar 1.4 Peringkat Pendapatan Startup di Indonesia.....	6
Gambar 1.5 Pencapaian Traveloka Pada Tahun 2020 .....	7
Gambar 1.6 Rating Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka.....	8
Gambar 1.7 Traveloka Mendapatkan 2 Penghargaan Sekaligus.....	9
Gambar 1.8 Traveloka Luncurkan Inovasi Sambut New Normal .....	11
Gambar 1.9 Data Pengunjung Website Online Travel di Indonesia .....	12
Gambar 2.1 Model Penelitian Terdahulu.....	30
Gambar 2.2 Model Penelitian .....	39
Gambar 4.1 Traveloka.....	61
Gambar 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	62
Gambar 4.3 Karakteristik Usia Responden.....	63
Gambar 4.4 ScatterPlot Uji Normalitas Q, P, I, POP *S .....	77
Gambar 4.5 ScatterPlot Uji Normalitas Q, P, I, POP, S * RI .....	78
Gambar 4.6 ScatterPlot Uji Heterokedastisitas Q, P, I, POP *S.....	79
Gambar 4.7 ScatterPlot Uji Heterokedastisitas Q, P, I, POP, S *RI.....	79

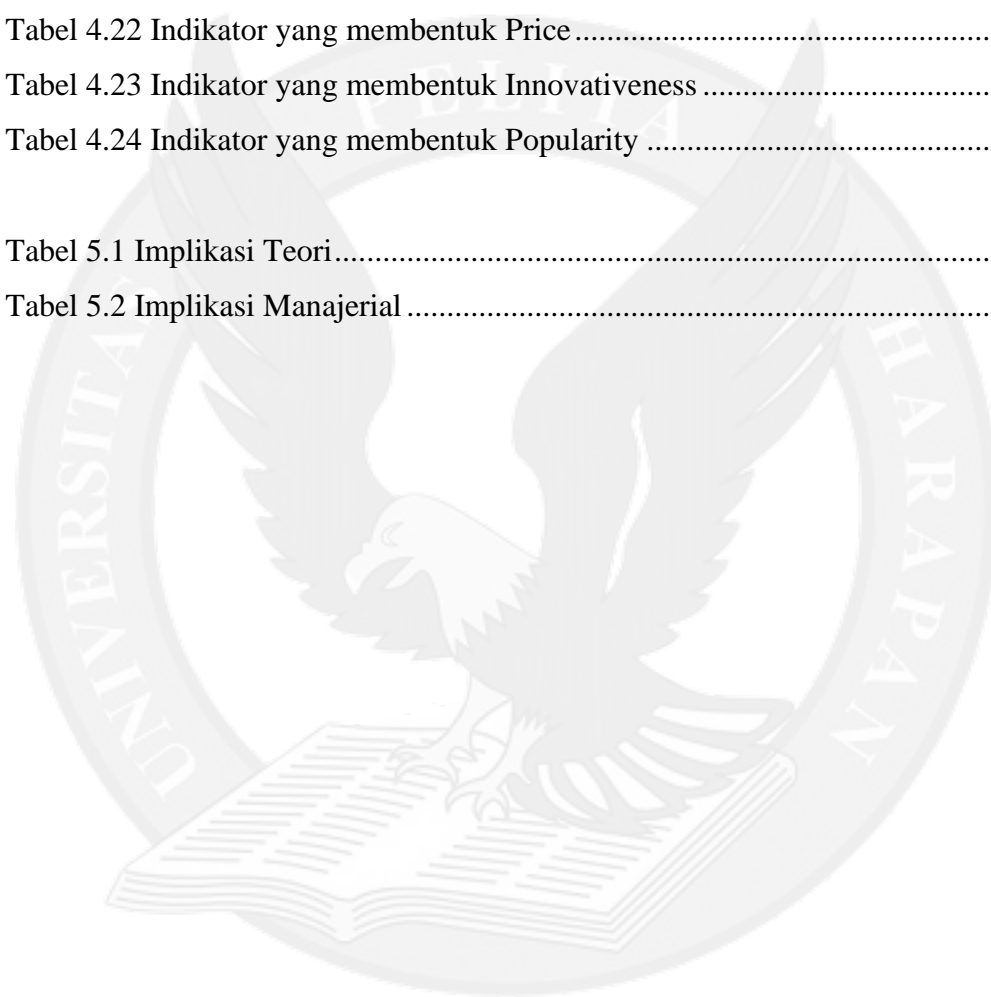


## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Likert Scale Point.....	55
Tabel 3.2 Operasional Variabel .....	55
Tabel 3.3 Rules of Thumb Koefisien Korelasi .....	66
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	62
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden .....	62
Tabel 4.3 Deskripsi Mean Rating Index .....	64
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Quality</i> .....	64
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Price</i> ....	66
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Innovativeness</i> .....	68
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Popularity</i> .....	70
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Satisfaction</i> .....	71
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Pernyataan Variabel <i>Repurchase Intention</i> .....	73
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	75
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	76
Tabel 4.12 Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi Normalitas .....	76
Tabel 4.13 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	78
Tabel 4.14 Hasil Uji Linearitas .....	80
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas .....	81
Tabel 4.16 Regresi Berganda Pengaruh <i>Quality (Q)</i> , <i>Price (P)</i> , <i>Innovativeness (I)</i> , dan <i>Popularity (POP)</i> terhadap <i>Satisfaction (S)</i> .....	81



Tabel 4.17 Regresi Berganda Pengaruh Quality (Q), Price (P), Innovativeness (I), Popularity (POP), dan Satisfaction (S) terhadap Repurchase Intention (RI).....	84
Tabel 4.18 Rangkuman Hasil Hipotesis.....	87
Tabel 4.19 Indikator yang membentuk Repurchase Intention .....	99
Tabel 4.20 Indikator yang membentuk Satisfaction .....	101
Tabel 4.21 Indikator yang membentuk Quality .....	103
Tabel 4.22 Indikator yang membentuk Price .....	105
Tabel 4.23 Indikator yang membentuk Innovativeness .....	106
Tabel 4.24 Indikator yang membentuk Popularity .....	108
Tabel 5.1 Implikasi Teori.....	119
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial .....	125



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN.....	A-1
LAMPIRAN B : LAMPIRAN TABULASI DATA .....	5
LAMPIRAN C : LAMPIRAN HASIL UJI DESKRIPTIF.....	9
LAMPIRAN D : LAMPIRAN HASIL TURNITIN .....	A-9

