

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi saat ini sudah tidak dapat lagi terlepas dari teknologi internet di mana internet telah menjadi suatu teknologi yang tidak dapat lepas dari kehidupan manusia modern sekarang ini. Setiap detik, informasi baru bermunculan di internet sehingga setiap orang dapat mengetahui berita *up-to-date*. Di era modernisasi saat ini banyak pelaku bisnis mulai mengembangkan usaha-usaha yang di kelola secara *offline* mulai kearah *online*. Teknologi informasi memiliki pengaruh yang signifikan pada pariwisata secara keseluruhan, terutama munculnya internet yang mempercepat inovasi di sektor pariwisata. Dengan demikian, penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh E-Service Quality terhadap kepuasan pelanggan pemesanan kamar hotel atau tiket pesawat melalui website Traveloka. Data dikumpulkan melalui kuesioner. Fakultas Ekonomi Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha menjadi sampel penelitian ini. Seratus kuesioner disebar secara online untuk diisi oleh mahasiswa, hipotesis semua terjawab dari tiga hipotesis yang diajukan. Pertama kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kedua keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan yang ketiga e-service quality berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Implikasi manajerial yang dapat diajukan berdasarkan penelitian ini yaitu bagi perusahaan e-commerce dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi mengenai kualitas informasi dan keamanan sebagai faktor penentu kepuasan pelanggan.

Kata kunci : kualitas informasi, keamanan , kepuasan pelanggan, e-service quality, perkembangan teknologi.

ABSTRACT

The development of information technology today can no longer be separated from internet technology where the internet has become a technology that cannot be separated from modern human life today. Every second, new information pops up on the internet so that everyone can know up-to-date news. In the current era of modernization many business people are starting to develop businesses that are managed offline starting online. Information technology has a significant influence on tourism as a whole, especially the emergence of the internet that accelerates innovation in the tourism sector. Thus, this study was conducted to examine the effect of E-Service Quality on customer satisfaction in booking hotel rooms or airline tickets through the Traveloka website. Data collected through questionnaires. The Faculty of Student Economics Maranatha Christian University is the sample of this study. One hundred questionnaires were distributed online to be filled out by students, all hypotheses were answered from the three hypotheses proposed. First, the quality of information has an effect on customer satisfaction, both security has an effect on customer satisfaction, and the third e-service quality has an effect on customer satisfaction. Managerial implications that can be proposed based on this research are that e-commerce companies can be used as consideration and evaluation of information quality and security as a determinant of customer satisfaction.

Keywords : information quality, safety, e-service quality, customer satisfaction, technological development

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.2 Rerangka Pemikiran	21
2.3 Pengembangan Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.3 Definisi Operasional Variabel	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data	29
3.5 Teknik Analisis Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Hasil Penelitian.....	34
4.2 Pembahasan	48

BAB V PENUTUP.....	50
5.1 Simpulan	50
5.2 Keterbatasan Penelitian	51
5.3 Implikasi Penelitian.....	51
5.4 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	56



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2	Rerangka Teori.....	20
Gambar 2.3	Rerangka Pemikiran.....	21



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	26
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pendapatan	36
Tabel 4.4	KMO	37
Tabel 4.5	Hasil Uji Kecukupan sampel	37
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas	40
Tabel 4.9	Coefficient	42
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas	42
Tabel 4.11	Hasil Uji Heterokedastisitas	43
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner	56
Lampiran B	Hasil Pengolahan Data.....	59

