

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PEMESANAN KAMAR HOTEL ATAU TIKET  
PESAWAT MELALUI *WEBSITE* TRAVELOKA**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh**

**Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)**

**Oleh**

**Reggi Saputra**

**1252063**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA**

**BANDUNG**

**2019**

**THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY ON CUSTOMER  
SATISFACTION BOOKING HOTEL OR AIRLINE TICKETS  
THROUGH THE TRAVELOKA WEBSITE**

**A Thesis**

**In Partial Fulfillment of The Requirements for The Degree of  
Bachelor Program in Management**

**By**

**Reggi Saputra**

**1252063**



**BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY**

**BANDUNG**

**2019**

# KATA PENGANTAR

Penelitian yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan Pemesanan Kamar Hotel atau Tiket Pesawat melalui *Website* Traveloka”, memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* (kualitas informasi dan keamanan) terhadap kepuasan pelanggan dan seberapa besar pengaruh dari kedua dimensi tersebut agar pelanggan merasa puas, aman dan nyaman pada saat melakukan pemesanan melalui *website* Traveloka.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Penelitian ini hanya berfokus pada dimensi *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan pemesanan kamar hotel dan tiket pesawat melalui *website* Traveloka, maka data yang diperoleh atau yang telah diidentifikasi penulis dapat saja berbeda di kemudian hari sehingga tidak dapat menjadi bahan acuan yang pasti.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini:

1. Kartika Imasari Tyiptodjojo, S.E., M.B.A., M.M.
2. Kedua Orang tua

Akhir kata, semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan berkatNya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga tugas akhir ini dapat berguna dan memberi nilai tambah serta wacana baru lagi bagi semua pihak yang membacanya. Tuhan memberkati.

Bandung, Januari 2019

Reggi Saputra