PENGARUH BRAND IMAGE, E-WOM, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS PADA PENGGUNA TRAVELOKA DI JAKARTA BARAT)

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

Zakiatun Nisa Salsabila

43122010386

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2026

lib.mercubuana.ac.id

PENGARUH *BRAND IMAGE*, *E-WOM*, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS PADA PENGGUNA TRAVELOKA DI JAKARTA BARAT)

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Zakiatun Nisa Salsabila
43122010386

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2026

lib.mercubuana.ac.id

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zakiatun Nisa Salsabila
NIM : 43122010386
Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan Tindakan plagiat (penjiplakan). Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 31 Maret 2026



Zakiatun Nisa Salsabila
NIM : 43122010386

lib.mercubuana.ac.id

MERCU BUANA	**BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA**	Q

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi						
Tgl. Efektif	25 September 2024							

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama	: ZAKIATUN NISA SALSABILA
NIM	: 43122010386
Fakultas / Program Studi	: FEB / Manajemen
Jenis	: Skripsi
Judul Tugas Akhir	: PENGARUH, BRAND IMAGE, E-WOM, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PENGGUNA TRAVELOKA DI JAKARTA BARAT
Hasil Pengecekan Turnitin	: 27%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **27%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 03 August 2026
Kepala Biro Perpustakaan

Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.

2026/Agustus/03/0000001158/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

lib.mercubuana.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Zakiatun Nisa Salsabila

NIM : 43122010386

Program Studi : Manajemen S1

Judul Skripsi : PENGARUH *BRAND IMAGE, E-WOM*, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS PADA PENGGUNA TRAVELOKA DI JAKARTA BARAT)

Daftar Sidang :

Disahkan oleh :

Pembimbing

Dr. H. Suprapto, M.Si
NIDN/NUPTK: 0307066901

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Ketua Program Studi S1 Manajemen
Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA	Dudi Permana, Ph.D
NIDN/NUPTK: 0307036901	NIDN/NUPTK: 1018037701

LPTA-03266212

Scan QR or click here to Verification

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul "Pengaruh *Brand Image*, *E-Wom*, Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Pengguna Traveloka Di Jakarta Barat)"

Penulisan skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas akhir dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi pada fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta. Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan penulisan ini, dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. H. Suprapto, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar membimbing, mengarahkan, memberikan semangat yang tiada hentinya dan saran-saran serta motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat tersusun dan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

lib.mercubuana.ac.id

4. Teruntuk Bapak Loso, *my first love*. Terima kasih untuk setiap tetes keringat dalam setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang Bapak lakukan demi memberikan yang terbaik bagi penulis. Terima kasih karena selalu mengusahakan segala kebutuhan penulis, memberikan dukungan dan motivasi tanpa henti. Doa Bapak yang tidak pernah putus menjadi kekuatan terbesar bagi penulis untuk terus bertahan dan melangkah, selangkah demi selangkah dalam meraih mimpi di masa depan. Semoga setiap pengorbanan dan doa yang Bapak panjatkan dibalas dengan kesehatan, kebahagiaan, dan umur panjang, agar penulis dapat terus membanggakan Bapak di setiap pencapaian berikutnya.
5. Teruntuk Mama tercinta, Romlah, sosok paling istimewa dalam hidup penulis yang selalu hadir melalui doa, cinta, dan pengorbanan tanpa batas. Terima kasih atas kasih sayang yang tak pernah habis, atas setiap perjuangan dan doa tulus yang mengiringi langkah penulis hingga sampai di titik ini. Mama adalah wanita hebat yang jarang mengeluh dan selalu menjadi sumber kekuatan serta inspirasi terbesar bagi penulis. Terima kasih untuk segala pengorbanan, baik secara moral maupun finansial, yang diberikan tanpa henti. Dukungan dan nasihat Mama selalu menjadi kekuatan saat penulis lelah dan ragu. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan di setiap langkah Mama. Semoga suatu hari penulis dapat membalas segala cinta dan pengorbanan Mama, meski kasih seorang ibu tak akan pernah tergantikan dan tak akan pernah terbalas.

lib.mercubuana.ac.id

6. Untuk abang saya Teguh Widodo serta kakak saya Dwi Anggun Diana dan Aida Azkiyah. Terima kasih sudah menjadi sumber semangat dan motivasi dalam setiap langkah perjuangan penulis. Meski kami kadang tidak akur, namun kalian adalah alasan penulis terus berusaha menempuh pendidikan dengan sungguh-sungguh. Terima kasih atas dukungan, perhatian, dan kebersamaan yang selalu menjadi penguat bagi penulis dalam menjalani setiap proses hingga sampai di titik ini. Untuk keponakanku tersayang, Zakki, Fahma, Rafasya, dan Luthfi, terima kasih sudah menjadi penyemangat dan sumber kebahagiaan kecil canda dan tawa yang selalu membuat penulis tersenyum di tengah proses perjalanan ini.
7. Kepada seseorang yang juga penting kehadirannya, Farren Isra Susanto. Terima kasih telah menjadi sosok yang memberi warna dalam setiap langkah perkuliahan penulis, serta menjadi support system terbaik yang selalu hadir dan setia menemani. Terima kasih karena selalu menjadi yang terdepan saat penulis membutuhkan bantuan maupun dukungan, serta tidak pernah mengeluh dalam mendengarkan setiap keluh kesah penulis. Kehadiran dan ketenangan yang diberikan menjadi kekuatan tersendiri hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Semoga setiap kebaikan yang telah diberikan berbalas dengan kebahagiaan dan kesuksesan dalam setiap langkahmu. Terima kasih telah menjadi bagian dari cerita perjalanan ini.
8. Sahabat penulis, Maisa Hilda Putri, yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan motivasi. Terima kasih telah menjadi sahabat yang selalu

lib.mercubuana.ac.id

hadir memberikan arahan, doa, serta semangat tanpa henti. Kehadiran dan dukungan tersebut menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

9. Teruntuk grup fanbase yaitu, Keisya, Bunga, Imah, Belya, Putri, dan Cindy, terima kasih atas dukungan dan motivasi yang selalu diberikan sejak semester pertama hingga saat ini. Kebersamaan, tawa, semangat, serta saling menguatkan yang kita lalui bersama menjadi bagian penting dalam perjalanan ini. Semoga pertemanan ini selalu terjaga.
10. Terima Kasih kepada dosen-dosen Pengajar dan juga Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang sangat baik dalam memberikan pengetahuan dan membantu melayani para mahasiswa.
11. Seluruh teman-teman Manajemen seperjuangan S1 FEB Universitas Mercu Buana angkatan 2022 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan seluruh impian kita.
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.*

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak.

lib.mercubuana.ac.id

Semoga proposal skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam proposal skripsi ini.

Jakarta, 02 Maret 2026



Zakiatun Nisa Salsabila
43122010386

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zakiatun Nisa Salsabila
NIM : 43122010386
Program Studi : Manajemen S1
Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Brand Image, E-Wom*, Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Pengguna Traveloka Di Jakarta Barat)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 13 Agustus 2026



Zakiatun Nisa Salsabila
43122010386

lib.mercubuana.ac.id

PENGARUH BRAND IMAGE, E-WOM, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS PADA PENGGUNA TRAVELOKA DI JAKARTA BARAT)

ZAKIATUN NISA SALSABILA

ABSTRAK

Kemajuan teknologi digital telah secara radikal mengubah perilaku konsumen, khususnya di sektor pariwisata. Sebagai platform perjalanan online terkemuka di Indonesia, Traveloka perlu memahami berbagai faktor yang memengaruhi keputusan pembelian penggunanya. Studi ini menganalisis pengaruh *brand image*, *electronic word-of-mouth* (e-WOM), dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pengguna Traveloka di Jakarta Barat. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dengan metode survei online. Sebanyak 170 responden dipilih melalui *purposive sampling*. Analisis statistik dilakukan menggunakan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hasil penelitian ini menunjukan *Brand Image*, *E-WOM*, Dan Kualitas Layanan Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Keputusan Pembelian

Kata kunci: Citra merek, Electronic word-of-mouth (e-WOM), Kualitas layanan, Keputusan pembelia

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, E-WOM, AND SERVICE QUALITY ON PURCHASE DECISIONS (A CASE STUDY OF TRAVELOKA USERS IN WEST JAKARTA)

ZAKIATUN NISA SALSABILA

ABSTRACT

Advances in digital technology have radically changed consumer behavior, particularly in the tourism sector. As a leading online travel platform in Indonesia, Traveloka needs to understand the various factors that influence its users' purchasing decisions. This study analyzes the impact of brand image, electronic word-of-mouth (e-WOM), and service quality on the purchasing decisions of Traveloka users in West Jakarta. This research employed a quantitative methodology with an online survey. A total of 170 respondents were selected through purposive sampling. Statistical analysis was performed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) and SmartPLS 4.0 software. The result of this research shows that Brand Image, E-WOM and Service Quality Positively and Significantly Impacts Purchasing Decision.

Keywords: Brand image, Electronic word-of-mouth (e-WOM), Service quality, Purchase decisions

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL **0**
HALAMAN JUDUL ..... **i**
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI ..... **ii**
SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN ..... **III**
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI ..... **IV**
KATA PENGANTAR ..... **V**
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB ..... **X**
ABSTRAK ..... **XI**
ABSTRACT ..... **XII**
DAFTAR ISI ..... **XIII**
DAFTAR TABEL ..... **XV**
DAFTAR GAMBAR ..... **XV**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **XVI**
BAB 1 PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 9
1.3 Tujuan Penelitian 9
1.4 Kontribusi Penelitian 9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS **11**
2.1 Kajian Pustaka 11
2.1.1 Manajemen Pemasaran 11
2.1.2 Perilaku Konsumen 12
2.1.3 Keputusan Pembelian 15
2.1.4 Citra Merek (*brand image*) 19
2.1.5 Electronic Word of Mouth (e-WOM) 22
2.1.6 Kualitas Layanan 25
2.2 Penelitian Terdahulu 28
2.3 Hubungan antara Variabel dan Pengembangan Hipotesis 34

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

2.4 Kerangka Pemikiran 36
BAB III METODE PENELITIAN 38
3.1 Waktu dan tempat penelitian 38
3.1.1 Waktu 38
3.1.2 Tempat penelitian 38
3.2 Desain penelitian 39
3.3 Definisi dan operasional variabel 39
3.3.1. Definisi variabel penelitian 39
3.3.2 Definisi operasional variabel 41
3.4 Skala pengukuran variabel 47
3.5 Populasi dan Sampel 48
3.6 Teknik Pengumpulan Data 49
3.7 Metode analisis data 50
3.7.1 Analisis deskriptif 51
3.7.2 Model Analisis Partial Least Square 51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 58
4.1 Analisis Deskriptif 58
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 58
4.1.2 Deskripsi Responden 58
4.2 Deskripsi Variabel 61
4.3 Hasil Analisis Data 68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 83
5.1 Simpulan 83
5.2 Saran 84
DAFTAR PUSTAKA 87
LAMPIRAN 93

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra-Survei 6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 28
Tabel 3.1 Operasional Variabel..... 42
Tabel 3.2 Skala Likert 48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Traveloka 60
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili 61
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Variabel *Brand Image* 61
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Variabel E-WOM 63
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan 65
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian 67
Tabel 4.9 Hasil Pengujian *Convergent Validity* 70
Tabel 4.10 Hasil Uji *Construct Reliability*..... 71
Tabel 4.11 Hasil Uji *Average Variance Extracted*..... 72
Tabel 4.12 Hasil Uji Heterotrait-Monotrait Ratio..... 72
Tabel 4.13 Hasil Uji *Discriminant Validity (Cross Loading)* 73
Tabel 4.14 Hasil Pengujian *Discriminant Validity* 74
Tabel 4.15 Hasil *R-Square* 75
Tabel 4.16 Hasil F-Square..... 76
Tabel 4.17 Hasil Q-Square..... 77
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis 79

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 *Top Brand Award* Situs *Online Booking* Tiket Pesawat, Travel, dan Hotel 3
Gambar 1.2 *Brand Online Travel Agent* Terbaik di Indonesia Tahun 2025 4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 37
Gambar 4.1 Hasil Algoritma PLS 69
Gambar 4.2 Hasil Uji Hipotesis *(Bootstrapping)* 78

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 (PRA-SURVEY) 93
LAMPIRAN 2 (KUESIONER)..... 94
LAMPIRAN 3 (HASIL KUESIONER)..... 106
LAMPIRAN 4 (OLAH DATA)..... 126

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id