

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, PERILAKU KONSUMEN, DAN  
STRATEGI BERSAING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI PADA PENGGUNA APLIKASI TRAVELOKA.COM)**

**SKRIPSI**



**Nama : Milka Apfia Br Sirait**

**Nim : 43116110341**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

**2022**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Milka Apfia Br Sirait

Nim : 43116110341

Program Studi : Manajemen SI

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 proposal skripsi ini apabila terbukti tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 06 April 2022



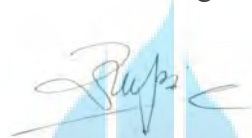
Milka Apfia Br Sirait  
Nim : 43116110341

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Milka Apfia Br Sirait  
NIM : 43116110341  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : PENGARUH PERSEPSI HARGA, PERILAKU KONSUMEN, DAN STRATEGI BERSAING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PENGGUNA APLIKASI TRAVELOKA.COM)  
Tanggal Sidang : 6 April 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Ir. Zulfitri MP, MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

LPTA 04221254



Please Scan QRCode to Verify

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan YME yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi penelitian ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul **“Pengaruh Persepsi Harga, Perilaku Konsumen, dan Strategi Bersaing Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Aplikasi Traveloka.com)”**.

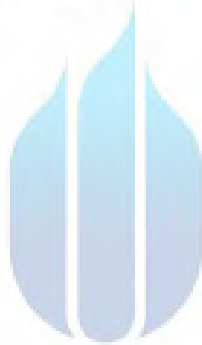
Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dr. Zulfritri, MS., MM selaku dosen pembimbing proposal skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan semangat yang tiada hentinya, motivasi, saran, serta waktu luang selama bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti demi terselesainya skripsi penelitian ini.

Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, Ms selaku Rektor Universitas Mercu Buana

2. Bapak Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Rina Astini, MM selaku dosen metodologi penelitian yang telah sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan semangat dan saran-saran beserta motivasi kepada peneliti sehingga proposal skripsi ini dapat tersusun.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada peneliti.
6. Nenek Nurmala Sianipar, Kedua orang tua Ayah Abd Edward Sirait dan Ibu Friska Simatupang, juga seluruh keluarga besar yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya yang selalu memberikan doa, motivasi, dorongan inspirasi dan pengertian yang tak ternilai harganya serta semua dukungan baik moril maupun materil.
7. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2016 yang tidak bisa di sebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Dengan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena nya, mohon saran yang membangun dari segenap pembaca, sehingga diharapkan demi perbaikan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penelitian ini.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 06 April 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'MABR' or similar, written over a horizontal line.

Milka Apfia Br Sirait

## DAFTAR ISI

COVER.....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	xiii
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kontribusi Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, PENGEMBANGAN HIPOTESIS DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	12
A. Kajian Pustaka.....	12
1. Manajemen Pemasaran.....	12
2. Kepuasan Pelanggan.....	13
3. Persepsi Harga.....	15
4. Perilaku Konsumen .....	17
5. Strategi Bersaing .....	20
6. Penelitian Terdahulu.....	22
B. Pengembangan Hipotesis .....	27
C. Kerangka Konseptual .....	28
BAB III METODE PENELITIAN .....	30
A. Waktu Penelitian .....	30

B. Desain Penelitian .....	30
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	31
D. Pengukuran Variabel .....	34
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
F. Teknik Pengumpulan Data.....	36
G. Metode Analisis Data .....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	41
B. Karakteristik Responden .....	42
C. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel .....	46
D. Metode Analisis Data <i>Partial Least Square</i> .....	48
1. Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i> .....	49
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> ) ...	55
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>62</b>
A. Kesimpulan .....	62
B. SARAN .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>71</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Hal</b>
Tabel 1.1	Top Brand Award Situs Online Booking Travel 2020 .....	4
Tabel 1.2	Keluhan Ketidakpuasan Pelanggan Traveloka .....	5
Tabel 1.3	Tabel <i>Research Gap</i> .....	7
Tabel 1.4	Hasil Survey Awal .....	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	32
Tabel 3.2	Pengukuran Skala Likert.....	33
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden .....	42
Tabel 4.2	Usia Responden.....	43
Tabel 4.3	Jenis Pekerjaan .....	44
Tabel 4.4	Pengeluaran Perbulan.....	44
Tabel 4.5	Pendidikan Terakhir.....	45
Tabel 4.6	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Persepsi Harga.....	46
Tabel 4.7	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Perilaku.....	47
Tabel 4.8	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Strategi Bersaing .....	47
Tabel 4.9	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian .....	48
Tabel 4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	50
Tabel 4.11	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i> .....	52
Tabel 4.12	Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	53
Tabel 4.13	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker Critetion)</i> .....	54
Tabel 4.14	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	55
Tabel 4.15	Hasil Pengujian <i>R-Square (R2)</i> .....	56
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Hipotesis ( <i>Bootsrapping</i> ).....	57

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Hal</b>
Gambar 1.1	Penurunan Wisatawan Januari 2018 – Juni 2020.....	2
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual .....	28
Gambar 4.1	Hasil Algoritma PLS .....	51
Gambar 4.2	Hasil Uji Bootsapping.....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Hal</b>
Lampiran 1	Kuesioner.....	71
Lampiran 2	Tabulasi Kuesioner.....	75
Lampiran 3	Hasil Output SPSS.....	84
Lampiran 4	Hasil Output PLS.....	85

