

**PENGARUH GETOK TULAR ELEKTRONIK, KUALITAS  
PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA TRAVELOKA SAAT PANDEMI COVID-19**

**SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2022**

**PENGARUH GETOK TULAR ELEKTRONIK, KUALITAS  
PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA TRAVELOKA SAAT PANDEMI COVID-19**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Dinda Rahmi Yulieta

NIM : 43118010063

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2022**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang Bertanda Tangan di bawah ini:

Nama : Dinda Rahmi Yulieta

NIM : 43118010063

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa proposal 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, 12 Juli 2022



**Dinda Rahmi Yulieta**

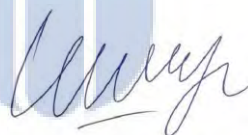
NIM: 4318010063

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dinda Rahmi Yulieta  
NIM : 43118010063  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Getok Tular Elektronik, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian pada Traveloka saat Pandemi Covid-19  
Tanggal Sidang : 15 Oktober 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



UN **Dr. Catur Widavati, SE.,MM**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



**Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.**



**Dr. H. Sonny Indrajaya, MM**

LPTA  
10221718



Please Scan  
QRCode to Verify

## KATA PENGANTAR

Allhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Getok Tular Elektronik, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Traveloka Saat Pandemi Covid’19”**. Proposal skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari bimbingan Ibu Dr. Catur Widayati, SE,MM., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama :

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada

kami. Semoga di hadapan Tuhan Yang Maha Esa menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.

5. Bapak dan Ibu di bagian Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
6. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 17 Juli 2021



**Dinda Rahmi Yulieta**

NIM : 4318010063

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kontribusi Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
A. Kajian Pustaka.....	12
1. Perilaku Konsumen.....	12
2. Keputusan Pembelian .....	19
3. Getok Tular Elektronik.....	22
4. Kualitas Pelayanan .....	26
5. Kepercayaan .....	31
B. Penelitian Terdahulu .....	34
C. Hubungan Antara Variabel, Kerangka Pikir, Hipotesis .....	40
1. Hubungan Antara Variabel.....	40
2. Kerangka Berfikir .....	43
3. Hipotesis .....	44

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	45
B. Desain Penelitian.....	45
C. Definisi dan Oprasional Variabel.....	46
1. Definisi Variabel.....	46
2. Operasional Variabel .....	47
E. Skala Pengukuran Variabel .....	50
F. Populasi dan Sampel Penelitian .....	51
1. Populasi .....	51
2. Sample .....	51
G. Metode Pengumpulan Data.....	52
H. Metode Analisis Data.....	53
1. Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	54
2. Uji Validitas.....	54
3. Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	55
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>56</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	56
B. Analisis Deskriptif .....	57
a) Karakteristik Responden.....	57
b) Deskriptif Jawaban Responden .....	62
C. Hasil Uji Kualitas Data .....	67
1. Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model .....	67
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> ) .....	74
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	78
1. Pengaruh Getok Tular Elektronik terhadap Keputusan Pembelian .....	78
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	80
3. Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian .....	81
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>84</b>
A. Kesimpulan.....	84



B. Saran.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>92</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1	<i>Top Brand Indeks</i> Situs Online <i>Booking</i> Tiket Pesawat 2018-2020...	21
Tabel 1.2	<i>Top Indeks</i> Situs Online Booking Reservasi Hotel 2018-2020 .....	22
Tabel 1.3	Hasil Pra Survey .....	24
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	52
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Keputusan Pembelian .....	65
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Getok Tular Elektronik .....	66
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan .....	67
Tabel 3.4	Operasionalisasi Variabel Kepercayaan .....	67
Tabel 3.5	Instrumen Skala Likert .....	68
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	76
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Saat Ini .....	77
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	78
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan .....	79
Tabel 4.5	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Getok Tular Elektronik .....	80
Tabel 4.6	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan .....	82
Tabel 4.7	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Kepercayaan .....	83
Tabel 4.8	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Keputusan Pembelian .....	84
Tabel 4.9	Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	85
Tabel 4.10	Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi) .....	88
Tabel 4.11	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> ( <i>Cross loadings</i> ) .....	90
Tabel 4.12	Hasil Pengujian AVE .....	91
Tabel 4.13	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> ( <i>Fornell Lacker Criterium</i> ) .....	92
Tabel 4.14	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability &amp; Cronbach's Alpha</i> .....	93
Tabel 4.15	Nilai R2 Variabel Endogen .....	94
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Hipotesis .....	95

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1	Perkembangan <i>e-commerce</i> periode 2017-2023.....	17
Gambar 1.2	Proporsi jumlah transaksi item berdasarkan kategori produk.....	19
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	60
Gambar 4.1	Hasil Algoritma PLS.....	68
Gambar 4.2	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi) .....	70
Gambar 4.3	Hasil Uji Bootstrapping .....	77



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1: Kuesioner .....		116
Lampiran 2: Hasil Statistik Deskriptif.....		98
Lampiran 3: Hasil Output PLS .....		103

