

SKRIPSI

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
TIKET PADA APLIKASI TRAVELOKA DI KOTA
BANJARMASIN**

Diajukan Sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh :

FARHAN GILANG GUMELAR

NIM. 1910412210004



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

2023

LEMBAR PENGESAHAN

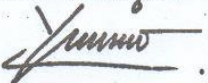
LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET PADA APLIKASI TRAVELOKA DI KOTA
BANJARMASIN

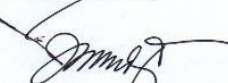
- A. Nama Mahasiswa : FARHAN GILANG GUMELAR
Nim : 1910412210004
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
- C. Tim Penguji :
- a. Pembimbing
Dr. Taharuddin, S.Sos, MM
NIP.197401102000031001
 - b. Penguji I
M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
NIP.197604142001121003
 - c. Humaidi, S.AB, M.AB
NIP.199304212020121013

Banjarmasin, 4 Agustus 2023

Koordinator
Prodi Administrasi Bisnis


Nurul Wahyuni, S.Sos, M.A.B
NIP.197511052001122001

Ketua Pembimbing


Dr. Taharuddin, S.Sos, M.M
NIP. 197401102000031001

Mengetahui
Dekan FISIP ULM

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP.197301221998021001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

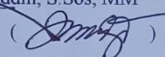
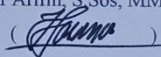
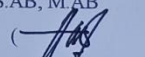
Pada hari ini Senin tanggal 19 bulan Juni tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor : 3589/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 16 Juni 2023 untuk menguji skripsi :

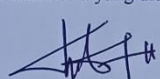
Nama : Farhan Gilang Gumelar
NIM : 1910412210004
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pada Aplikasi Traveloka di Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Sidang 1
Waktu Ujian : 16.00 Wita s.d Selesai
Nilai : 81 (A)
Dinyatakan : Lulus *Tidak Lulus

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.


Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 19 Juni 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji, 1. Ketua : Dr. Taharuddin, S.Sos, MM
()
2. Sekretaris : M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
()
3. Anggota : Humaidi, S.AB, M.AB
()


Farhan Gilang Gumelar

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,


Hj. Nuri Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP.197511052001122001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan Ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan Judul "Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian Tiket pada Aplikasi Traveloka di Kota Banjarmasin", sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada program studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini terselesaikan karena adanya bantuan dan bimbingan baik secara moral maupun material dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain:

1. Bapak Prof Dr. Ahmad, S. E., M. Si. Selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB Selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Dr. Taharuddin, S.Sos, MM selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah membantu saya dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
5. Bapak M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM selaku Dosen Penguji 1 yang telah membantu saya dalam menyelesaikan proposal skripsi ini

6. Bapak Humaidi, S.AB, M.AB selaku Dosen Penguji 2 yang telah membantu saya dalam menyelesaikan proposal skripsi ini
7. Bapak dan Ibu Dosen, Staff Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang memberikan bekal ilmu kepada saya sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu saya yang telah memberikan motivasi serta dukungan yang tidak pernah terputus kepada saya.
9. Sahabat – sahabat saya yang telah banyak memberikan kritikan, saran, dukungan, bantuan dan motivasi yang berharga sehingga proposal skripsi ini selesai dengan baik.
10. Semua pihak yang ikut serta mendukung dalam pembuatan proposal skripsi ini.

Semoga Allah SWT, memberikan imbalan atas amal dan bantuannya, Aamiin.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, 21 Februari 2023

Farhan Gilang Gumelar

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'alamin, sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Atas karunia serta kemudahan yang Allah berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan kepada sang junjungan Nabi Muhammad SAW.

Aku persembahkan karya sederhana ini kepada sosok paling istimewa dan berarti dalam hidup saya yaitu Ibunda (Siti Mulyani) dan Ayahanda (Winarno) Tercinta. Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kepada kalian yang telah memberikan cinta, kasih sayang, dan dukungan serta ridhonya yang tidak dapat kubalas. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bangga dan bahagia, karena aku sadar selama ini belum bisa berbuat lebih. Karena kalian hidupku terasa begitu penuh kebahagiaan. Terima kasih karena selalu menjagaku dalam doa-doa Ibu dan Ayah, terima kasih kalian telah mengajarkanku untuk menjadi orang yang kuat, optimis, tau akan dunia luar yang keras, dan pantang menyerah.

Teruntuk adikku tercinta (Khansa Nida Hanifah.), para Sahabat dan teman teman lainnya yang tidak dapat kusebutkan namanya satu-persatu. Terima kasih banyak atas segala doa dan dukungan kalian selama ini yang selalu mendengarkan segala keluh kesahku selama perjalanan menuntut ilmu. Saya bersyukur diberikan kesempatan untuk mengenal dan berproses bersama kalian.

Teruntuk diri saya sendiri, terima kasih banyak karena telah menjadi pribadi yang kuat dan tidak mudah menyerah. Terima kasih telah bertahan dan mampu melewati segala macam rintangan dan cobaan sampai detik ini. Terima kasih atas kesabaranmu yang tiada batasnya. Kamu hebat dan pantas untuk menyandang gelar sarjana.

PERNYATAAN ORISINIL

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 15 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,

Farhan Gilang Gumelar

NIM. 1910412210004

ABSTRAK

Farhan Gilang Gumelar, 1910412210004, 2023, Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian Tiket pada Aplikasi Traveloka Di Kota Banjarmasin. Dibawah bimbingan Taharuddin.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kemudahan penggunaan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian Tiket pada Aplikasi Traveloka. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan adalah non probability – accidental sampling dengan perolehan sampel diambil sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian (Y) dan kepercayaan (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Secara simultan kemudahan penggunaan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Keputusan Pembelian

ABSTRAC

Farhan Gilang Gumelar, 1910412210004, 2023, The Effect of Ease of Use and Trust on Ticket Purchase Decisions on the Traveloka Application in Banjarmasin City. Under the guidance of Taharuddin.

This study aims to examine the effect of ease of use and trust on ticket purchasing decisions on the Traveloka application. The research approach used is to use quantitative methods. The sampling technique used was non-probability - accidental sampling with 100 respondents being taken as a sample. Data collection was carried out using a questionnaire and data analysis using multiple linear regression.

The results showed that ease of use (X1) had a positive and significant effect on purchasing decisions (Y) and trust (X2) had a positive and significant effect on purchasing decisions. Simultaneously ease of use and trust have a significant effect on purchasing decisions.

Keywords: Ease of Use, Trust, Purchase Decision

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERSEMBAHAN	vi
PERNYATAAN ORISINIL	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRAC	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Landasan Teoritis.....	13
2.1.1.Perilaku konsumen.....	13
2.1.2.Keputusan Pembelian.....	16
2.1.3.Kemudahan penggunaan	25
2.2. Penelitian Terdahulu	32
2.3. Hipotesis dan Model Penelitian	42
2.3.1.Hipotesis	42
2.3.2.Model Penelitian	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
3.1. Pendekatan Penelitian	47
3.2. Desain Penelitian	47
3.3. Lokasi Penelitian.....	47
3.4. Populasi, Besar Sampel dan Tehnik Sampling	48

3.4.1. Populasi.....	48
3.4.2. Besar Sampel	48
3.4.3. Teknik Sampling	49
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	50
3.5.1. Variabel Bebas (Independen).....	50
3.5.2. Variabel Terikat (Dependen)	54
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.7. Teknik Analisa Data	60
3.7.1. Skala Pengukuran.....	60
3.7.2. Deskriptif Statistik	61
3.7.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	61
3.7.4. Uji Asumsi Klasik.....	63
3.7.5. Analisis Regresi Linier Berganda	65
3.7.6. Alat Uji Hipotesis.....	65
BAB IV HASIL PENELITIAN	69
4.1. Karakteristik Responden.....	69
4.1.1. Karakteristi Responden Berdasarkan Usia.....	69
4.1.2. Karakteristi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
4.1.3. Karakteristi Responden Berdasarkan Domisili	70
4.2. Analisis Statistik Deskriptif	71
4.3. Uji Validitas dan Realibilitas	78
4.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	82
4.4.1. Uji Normalitas Data	82
4.4.2. Uji Heteroskedastisitas.....	84
4.4.3. Uji Multikolinearitas	85
4.5. Uji Regresi Linear Berganda.....	86
4.6. Hasil Pengujian Hipotesis	87
4.6.1. Uji T	87
4.6.2. Uji F	89
4.6.3. Pengujian Koefisien Determinasi (R ²)	90
5.2.1. Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian.....	93
5.2.2. Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian.....	94
5.2.3. Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian.....	94

BAB VI PENUTUP.....	97
6.1. Kesimpulan	97
6.2. Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	102
BIODATA PENELITI	136

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 1.1	Indonesia's leading <i>online</i> travel agency	4
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	51
Tabel 3.2	Skala Likert	56
Tabel 3.3	Rentang Kategori Jawaban Responden	57
Tabel 3.4	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	64
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	66
Tabel 4.4	Rekapitulasi jawaban responden variabel Kemudahan Penggunaan (X1).....	67
Tabel 4.5	Rekapitulasi jawaban responden variabel Kepercayaan (X2).....	70
Tabel 4.6	Rekapitulasi jawaban responden variabel Keputusan Pembelian (Y).....	72
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas.....	74
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas.....	77
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinearitas.....	80
Tabel 4.10	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	81
Tabel 4.11	Hasil Uji T.....	83
Tabel 4.12	Hasil Uji F.....	84
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	85

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
Gambar 1.1	Pengguna Internet di Dunia 2023.....	2
Gambar 1.2	Situs Online Booking Tiket Pesawat dan Travel.....	4
Gambar 2.1	Model Perilaku Konsumen.....	14
Gambar 2.2	Model Penelitian	42
Gambar 4.1	Hasil Uji Reliabilitas.....	78
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	78
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	79