

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI PENJUALAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN *ONLINE TRAVEL AGENT* DI JAKARTA**

Rheynaldy Panggabean

1707618048



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND SALES PROMOTION ON
CUSTOMER LOYALTY THROUGH ONLINE TRAVEL AGENT CUSTOMER
SATISFACTION IN JAKARTA***

Rheynaldy Panggabean

1707618048



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

***This Thesis was Prepared as One of the Requirements for Obtaining a Bachelor
of Education Degree at the Faculty of Economics, State University of Jakarta***

BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

JAKARTA STATE UNIVERSITY

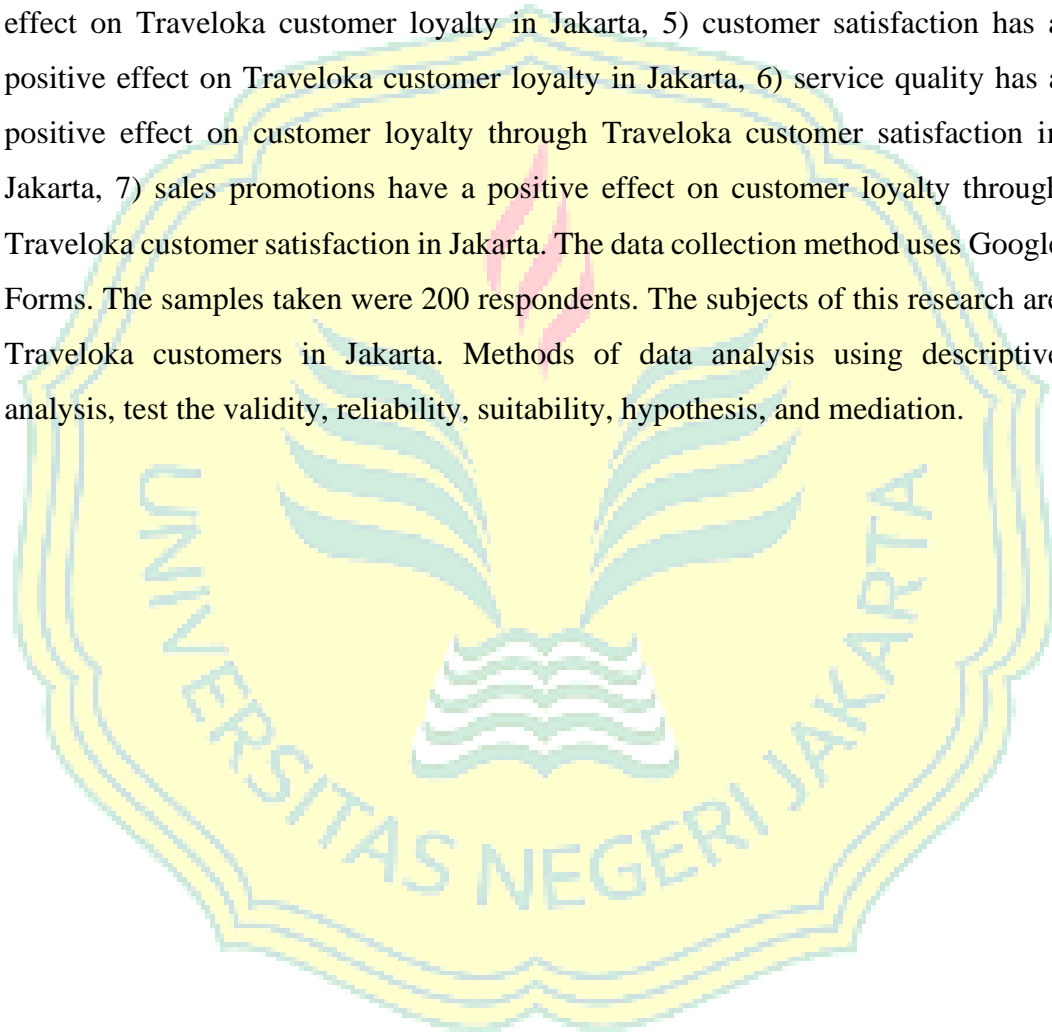
2023

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan: 1) kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Traveloka di Jakarta, 2) promosi penjualan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Traveloka di Jakarta, 3) kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Traveloka di Jakarta, 4) promosi penjualan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Traveloka di Jakarta, 5) kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Traveloka di Jakarta, 6) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Traveloka di Jakarta, 7) promosi penjualan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Traveloka di Jakarta. Metode pengumpulan data menggunakan Google Forms. Sampel yang diambil sebanyak 200 responden. Subjek penelitian ini adalah pengguna pelanggan Traveloka di Jakarta. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif, uji validitas, reliabilitas, kecocokan, hipotesis, dan mediasi.

ABSTRACT

This study aims to find: 1) service quality has a positive effect on Traveloka customer satisfaction in Jakarta, 2) sales promotion has a positive effect on Traveloka customer satisfaction in Jakarta, 3) service quality has a positive effect on Traveloka customer loyalty in Jakarta, 4) sales promotion has an effect positive effect on Traveloka customer loyalty in Jakarta, 5) customer satisfaction has a positive effect on Traveloka customer loyalty in Jakarta, 6) service quality has a positive effect on customer loyalty through Traveloka customer satisfaction in Jakarta, 7) sales promotions have a positive effect on customer loyalty through Traveloka customer satisfaction in Jakarta. The data collection method uses Google Forms. The samples taken were 200 respondents. The subjects of this research are Traveloka customers in Jakarta. Methods of data analysis using descriptive analysis, test the validity, reliability, suitability, hypothesis, and mediation.



LEMBAR PERSEMBAHAN

“Stand by what you believe in”

(Me)

Bismillahirrahmanirrahim, skripsi ini merupakan karya yang telah ditulis sejak 19 Juli 2021 dan terselesaikan pada 16 Agustus 2023. Skripsi adalah bukti nyata atas perjuangan berat yang telah di lalui sampai detik ini dari kesendirian, keterasingan, pengkhianatan dan ketidakpastian hidup adalah berkah dan keniscayaan untuk saya, kedepannya saya masih terus percaya akan kemungkinan hal baik yang bisa di dapat. Oleh karena itu saya sangat bangga terhadap diri sendiri yang selalu bersemangat dan berusaha hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Pada fase dewasa ini, kadangkala kita lupa akan arti kebaikan, kebenaran, kesetiaan, persahabatan, ketenangan, dan cinta karena terlalu banyak penderitaan yang diperoleh. Tetapi satu hal yang harus diingat bahwasannya masih terdapat orang-orang baik layaknya peri yang selalu memberikan pertolongan bagi insan yang hampir berputus asa. Maka peneliti mengucapkan terimakasih banyak dari hati yang terdalam bagi peri di kehidupan nyata. Ucapan terimakasih spesial untuk Ibu serta keluarga yang selalu berada di samping saya dalam keadaan terpuruk dan menguatkan untuk bisa kembali bangkit dan menyelesaikan ini.

Selanjutnya ucapan terima kasih yang istimewa penulis persembahkan untuk Ibu Prof. Corry Yohana dan Ibu Rahmi malaikat cantik yang selalu senantiasa membersamai dan membimbing dengan kontribusi berharga serta dukungan selama menyusun skripsi ini. Terakhir bagi orang-orang baik yang telah bertemu di dalam perjalanan menyusun skripsi seperti para sahabat, rekan mahasiswa Pendidikan Bisnis 2018 serta program studi lainnya dan para responden yang sudah membantu proses penelitian ini.

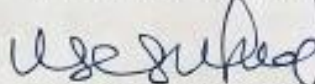
LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi


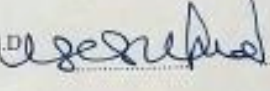



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Pt. Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D.
NIP 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D NIP 197412212008121001 (Ketua Sidang)		29 Agustus 2023
2	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP 197002122008121001 (Penguji 1)		21 Agustus 2023
3	Shandy Aditya, BIB, MBPS NIP 198404082019031003 (Penguji 2)		24 Agustus 2023
4	Prof. Corry Yohana, M.M NIP 195909181985032011 (Pembimbing 1)		30 Agustus 2023
5	Rahmi, SE., M.S.M. NIP 198305012018032001 (Pembimbing 2)		29 Agustus 2023

Nama : Rheynaldy Panggabean
No. Registrasi : 1707618048
Program Studi : S-1 Pendidikan Bisnis
Tanggal Lulus : 16 Agustus 2023

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

FD12020

LEMBAR ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademi sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.

Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang, dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Lembar orisinalitas ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademi berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 30 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan


METRAL TEMPEL
A33DAKX901511054

Rheynaldy Panggabean

NIM. 1707618048

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rheynaldy Panggabean
NIM : 1707618048
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Bisnis
Alamat email : reynaldy0306@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Online Travel Agent di Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 04 September 2023

Penulis

(Rheynaldy)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN ONLINE TRAVEL AGENT DI JAKARTA”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sangat sulit bagi penulis untuk menyusun skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

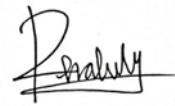
1. Prof. Usep Suhud, M.Si, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Nadya Fadillah F, S.Pd, M.Pd, selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing, memberikan arahan selama perkuliahan.
3. Prof Corry Yohana, M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan ilmu dan saran serta dukungan dalam membimbing penulisan skripsi ini.
4. Rahmi, S.E., M.S.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan ilmu dan saran serta dukungan dalam membimbing penulisan skripsi ini.
5. Seluruh dosen fakultas ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Orang tua saya yang selalu mendukung, dan memberi doa dengan tulus.
7. Teman-teman dan sahabat yang selalu memberikan motivasi, dukungan, saran dan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti meminta maaf atas kesalahan yang terdapat

dalam skripsi ini dan menerima dengan senang hati untuk berbagai kritik dan saran yang membangun. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan para pembaca sekalian.

Jakarta, 16 Agustus 2023

Penulis,



Rheyndy Panggabean

1707618048



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Pertanyaan Penelitian	14
1.3. Tujuan Penelitian	15
1.4. Manfaat Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
2.1. Teori Pendukung	17
2.1.1. Loyalitas Pelanggan (Variabel Z)	17
2.1.2. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	20
2.1.3. Kualitas Pelayanan (Variabel X ₁)	24
2.1.4. Promosi Penjualan (Variabel X ₂)	28
2.2. Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	32
2.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	32
2.2.2. Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Kepuasan Pelanggan	33
2.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	35
2.2.4. Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Pelanggan	36
2.2.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	37
2.2.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	39

2.2.7.	Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	40
2.3.	Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN.....		43
3.1.	Waktu dan Tempat Penelitian	43
3.1.1.	Waktu Penelitian	43
3.1.2.	Tempat Penelitian.....	43
3.2.	Desain Penelitian	44
3.3.	Populasi dan Sampel	44
3.3.1.	Populasi.....	44
3.3.2.	Sampel.....	44
3.4.	Pengembangan Instrumen	45
3.4.1.	Loyalitas Pelanggan	45
3.4.2.	Kepuasan Pelanggan	47
3.4.3.	Kualitas Pelayanan	48
3.4.4.	Promosi Penjualan.....	51
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	53
3.6.	Teknik Analisis Data	54
3.6.1.	Uji Validitas	54
3.6.2.	Uji Reliabilitas	55
3.6.3.	Uji Hipotesis	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		57
4.1	Deskripsi Data	57
4.1.1.	Karakteristik Responden	57
4.1.2.	Analisis Data Deskriptif	60
4.2.	Hasil.....	70
4.2.1.	Uji Validitas	70
4.2.2.	Uji Reliabilitas	71
4.2.3.	Uji Kelayakan Model	72
4.2.4.	Uji Hipotesis	74
4.3.	Pembahasan	75
4.3.1.	Hasil Interpretasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	75
4.3.2.	Hasil Interpretasi Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan	76

4.3.3.	Hasil Interpretasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	77
4.3.4.	Hasil Interpretasi Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan	78
4.3.5.	Hasil Interpretasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	79
4.3.6.	Hasil Interpretasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	80
4.3.7.	Hasil Interpretasi Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	82
BAB V	Penutup	84
5.1.1	Kesimpulan	84
5.2	Implikasi	85
5.2.1.	Implikasi Teoretis	85
5.2.2.	Implikasi Praktis	86
5.3	Keterbatasan Penelitian	88
5.4	Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya	89
Daftar Pustaka	90
Lampiran	100
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Barang yang dijual di E-commerce.....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Hipotesis	42
Gambar 4. 1 Model Penelitian Sebelum Modifikasi.....	72
Gambar 4. 2 Model Penelitian Setelah Modifikasi	73



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kota yang Penduduknya Sering Melakukan Perjalanan Wisata.....	2
Tabel 1. 2 Posisi <i>Top Brand</i> 2021	6
Tabel 1. 3 Posisi <i>Top Brand</i> 2022.....	6
Tabel 3. 1 <i>End of year vacation trip</i>	43
Tabel 3. 2 Instrumen Loyalitas Pelanggan.....	46
Tabel 3. 3 Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	47
Tabel 3. 4 Instrumen Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 3. 5 Instrumen Promosi Penjualan.....	51
Tabel 3. 6 Skala Likert	54
Tabel 3. 7 <i>Goodness of Fit Indices</i>	55
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisil	57
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	60
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Promosi Penjualan	64
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	66
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	68
Tabel 4. 9 Tabel Uji Validitas	70
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 4. 11 Hasil Uji Kelayakan Model.....	73
Tabel 4. 12 Hasil Uji Hipotesis	74
Tabel 4. 13 Hasil Uji Mediasi (Sobel)	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Kuesioner Penelitian.....	100
Lampiran. 2 Kartu Konsultasi.....	107
Lampiran. 3 Form Saran dan Perbaikan.....	109
Lampiran. 4 Hasil <i>Output Fitted</i> Model SEM.....	110
Lampiran. 5 Hasil Hipotesis.....	112
Lampiran. 6 Hasil Turnitin.....	113

