

MENGANALISIS *PURCHASE DECISION* DAN *CUSTOMER SATISFACTION*: STUDI KASUS PADA SALAH SATU PROGRAM *ONLINE TRAVEL AGENT* (OTA)

ADINDA RAVIANTY SYAM

1707620039



Skripsi Ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

**ANALYZING PURCHASE DECISION AND CUSTOMER
SATISFACTION: A CASE STUDY ON ONE OF THE ONLINE
TRAVEL AGENT (OTA) PROGRAMS**

ADINDA RAVIANTY SYAM

1707620039



**This thesis was prepared to fulfill one of the requirements to obtain a Bachelor
of Education Degree at the Faculty of Economics State University of Jakarta**

BUSINESS EDUCATION STUDIES PROGRAM

FAKULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2025

ABSTRAK

ADINDA RAVIANTY SYAM. Menganalisis *Purchase Decision* Dan *Customer Satisfaction*: Studi Kasus Pada Salah Satu Program *Online Travel Agent (OTA)*, 2024.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *key opinion leader*, *price perception* dan *perceived ease of use* terhadap *purchase decision* dan *customer satisfaction* pada studi kasus salah satu program online travel agent (OTA). Penelitian ini menggunakan SEM (Structural Equation Modeling) untuk kuantifikasi. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dengan menggunakan skala Likert. Karakteristik sampel penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli tiket wisata pada program Traveloka Xperience di situs Traveloka dengan berjenis kelamin laki-laki dan perempuan serta berdomisili di Daerah Khusus Jakarta. Analisis data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS dan AMOS versi 26 dan sampel yang dipilih untuk menguji semua variabel sebanyak 200 sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *key opinion leader* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *purchase decision*. Sementara *key opinion leader*, *perceived ease of use*, dan *purchase decision* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. *Price perception* dan *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *purchase decision*.

Kata kunci: *Key Opinion Leader*, *Price Perception*, *Perceived Ease Of Use*, *Purchase Decision*, *Customer Satisfaction*

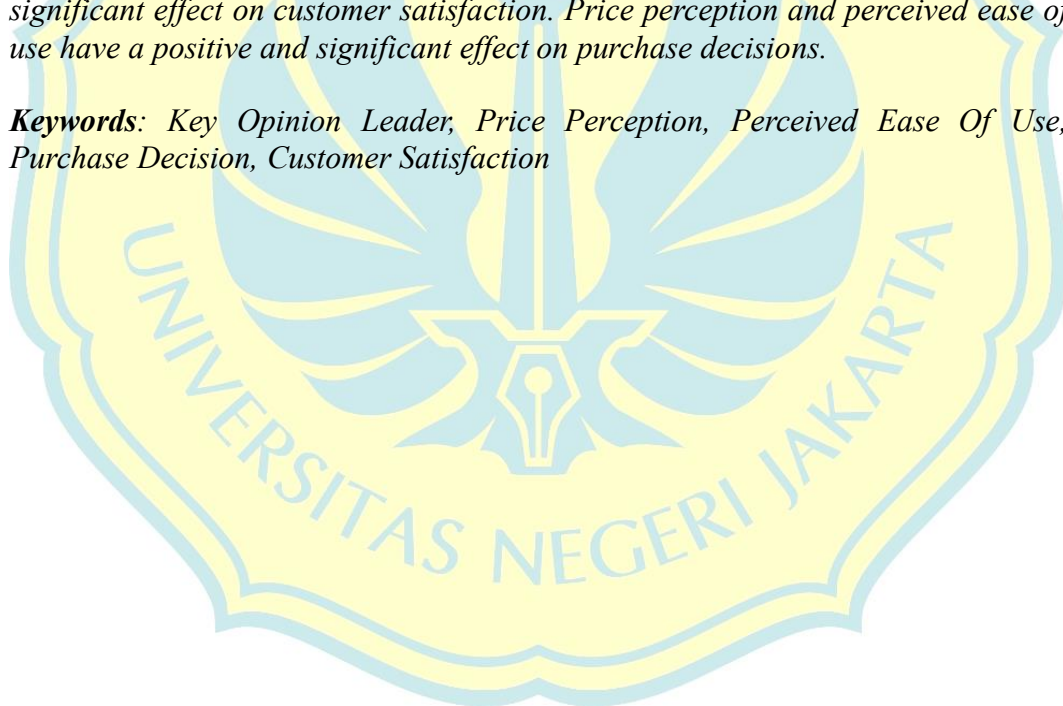


ABSTRACT

ADINDA RAVIANTY SYAM. *Analyzing Purchase Decision and Customer Satisfaction: A Case Study on One of the Online Travel Agent (OTA) Programs, 2024.*





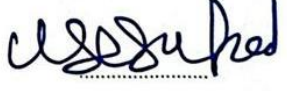

The purpose of this study is to determine the effect of key opinion leaders, price perception and perceived ease of use on purchase decision and customer satisfaction in a case study of one of the online travel agent (OTA) programs. This research uses SEM (Structural Equation Modeling) for quantification. Primary data was collected through a questionnaire using a Likert scale. The characteristics of this research sample are consumers who have purchased tourist tickets on the Traveloka Xperience program on the Traveloka website with male and female gender and domiciled in Daerah Khusus Jakarta. Data analysis was carried out using SPSS software and AMOS version 26 and the sample selected to test all variables was 200 participants. The research results show that key opinion leaders do not have a positive and significant effect on purchase decisions. Meanwhile, key opinion leaders, perceived ease of use, and purchase decisions have a positive and significant effect on customer satisfaction. Price perception and perceived ease of use have a positive and significant effect on purchase decisions.

Keywords: *Key Opinion Leader, Price Perception, Perceived Ease Of Use, Purchase Decision, Customer Satisfaction*



LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis			
 Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd., M.Pd NIP. 199302202019032022 (Ketua Sidang)		06-02-2025
2	Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd NIP. 198802142022032001 (Penguji 1)		06-02-2025
3	Daru Putri Kusumaningtyas, S.E., M.Han NIP. 199504122023212041 (Penguji 2)		11-02-2025
4	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP. 197002122008121001 (Pembimbing 1)		06-02-2025
5	Meta Bara Berutu, S.E., M.M NIP. 199409222022032012 (Pembimbing 2)		07-02-2025
Nama : Adinda Ravianty Syam No. Registrasi : 1707620039 Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 30 Januari 2025			

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

F072020

LEMBAR ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini dipublikasikan, kecuali tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan sebutan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 1 Maret 2025



Adinda Ravianty Syam
NIM. 1707620039

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
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 : Adinda Ravianty Syam
NIM : 1707620039
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis / Pendidikan Bisnis
Alamat email : adindaravianty@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 :

Menganalisis Purchase Decision Dan Customer Satisfaction: Studi Kasus Pada Salah Satu Program Online Travel Agent (OTA)

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, 1 Maret 2025

Penulis

(Adinda Ravianty Syam)

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabaraktuh

Puji dan rasa syukur serta terimakasih yang mendalam, peneliti panjatkan kepada Allah SWT. atas Berkah dan Rahmat-Nya yang telah diberikan, sehingga pada akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Menganalisis *Purchase decision* Dan *Customer satisfaction*: Studi Kasus Pada Salah Satu Program *Online Travel Agent (OTA)*”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan dalam program studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Adapun dalam penyusunan naskah skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Ucapan terima kasih Peneliti sampaikan kepada:

1. Kedua orang tua saya tersayang Bapak Yulfides Syam dan Ibu Christy Rahayuli, yang telah menjadi sumber kekuatan dan motivasi terbesar selama proses penyelesaian skripsi ini. Senantiasa selalu mendoakan dengan tulus, memberikan kasih sayang, dukungan materil dan memotivasi adinda agar dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih banyak Mama dan Papa.
2. Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd., M.Pd., selaku dosen yang selalu membimbing saya selama menempuh kuliah di Pendidikan Bisnis.
3. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D., selaku dosen pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing dengan baik, serta memberikan kritik, dan saran dalam penyusunan skripsi ini.

4. Meta Bara Berutu, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing II skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, saran, dan perbaikan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya para dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan motivasi yang bermanfaat.
6. GPBL, salah satu manusia yang menjadi tempat berkeluh kesah selama ini. Terima kasih banyak atas kontribusi yang diberikan serta kesabaran dan pengertiannya.
7. Narendra Evano Rezvandy, keponakan yang selalu menghibur dalam kesedihan dan menjadi penyemangat dalam proses menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Ananda Sekar Amalia, Misykatul Adawiyah, Giffara Rana Septiart, Rifqi Raihandika, Muhammad Farelludin, Muhamad Ariza Cahya, dan teman-teman dekat lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan meyakinkan saya.
9. Seluruh mahasiswa program studi S1 Pendidikan Bisnis dan Fakultas Ekonomi angkatan 2020 yang selalu bersama-sama berjuang dan memberikan informasi dalam proses penyusunan skripsi.
10. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner pada penelitian ini.
11. Adinda Ravianty S, kepada diri saya sendiri yang sudah berani bertanggung jawab dengan segala keputusan yang diambil dan mencapai titik ini

Peneliti sepenuhnya menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak mengalami kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca demi terciptanya skripsi yang lebih baik lagi untuk masa mendatang.

Jakarta, 18 Desember 2024



Adinda Ravianty Syam

NIM. 1707620039

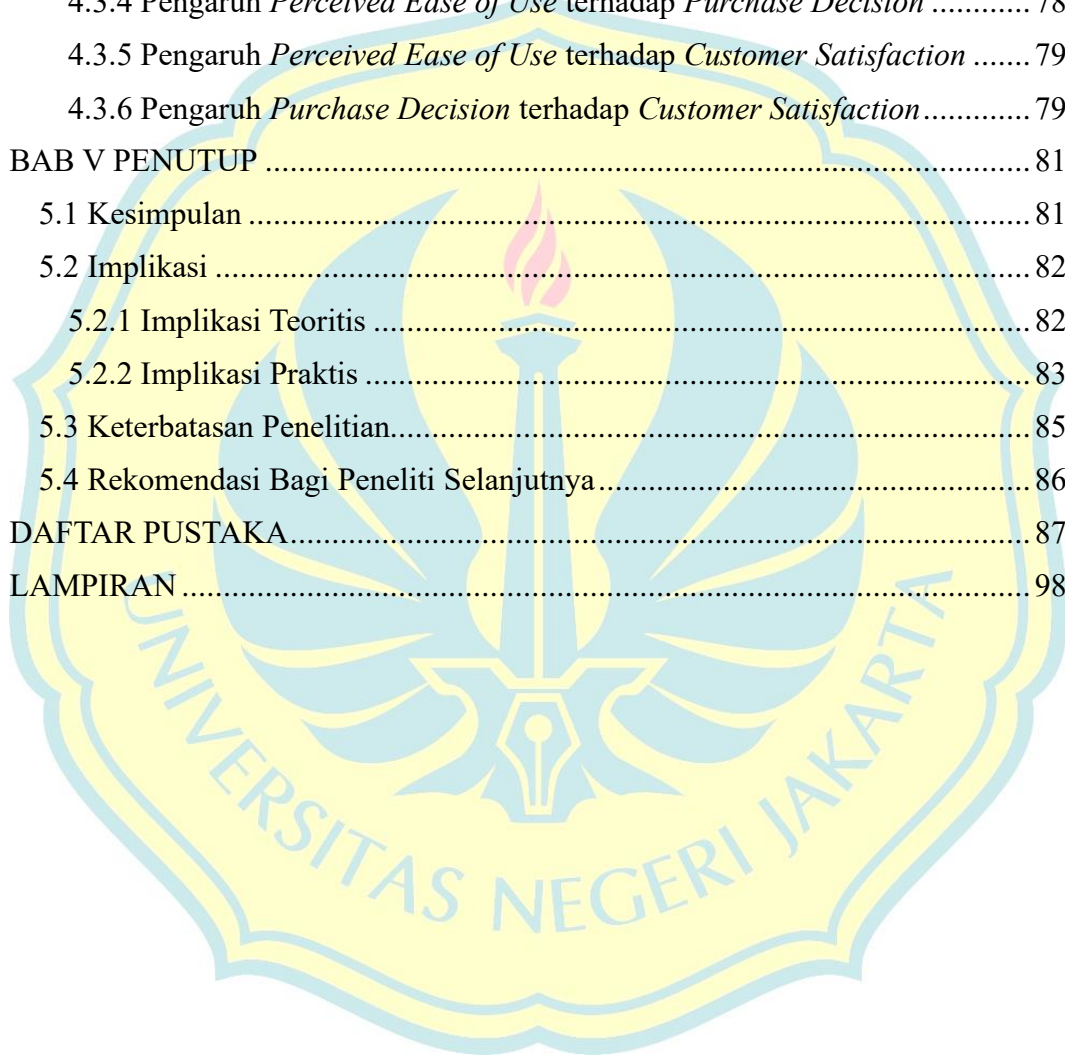


DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
LEMBAR ORISINALITAS	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN TEORITIK	13
2.1 Deskripsi Konseptual.....	13
2.1.1 <i>Key opinion leader (KOL)</i>	13
2.1.2 <i>Price perception</i>	16
2.1.3 <i>Perceived ease of use</i>	20
2.1.4 <i>Purchase decision</i>	22
2.1.5 <i>Customer satisfaction</i>	25
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	28
2.2.1 <i>Key opinion leader dan Customer satisfaction</i>	28
2.2.2 <i>Key opinion leader dan Purchase decision</i>	29
2.2.3 <i>Price perception dan Purchase decision</i>	29
2.2.4 <i>Perceived ease of use dan Purchase decision</i>	30
2.2.5 <i>Perceived ease of use dan Customer satisfaction</i>	31
2.2.6 <i>Purchase decision dan Customer satisfaction</i>	32

2.3 Penelitian Terdahulu	33
2.4 Hipotesis	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	39
3.1 Waktu, Tempat, Subjek, dan Objek Penelitian.....	39
3.1.1 Waktu Penelitian	39
3.1.2 Tempat Penelitian.....	39
3.1.3 Subjek Penelitian	40
3.1.4 Objek Penelitian.....	40
3.2 Desain Penelitian.....	40
3.3 Populasi dan Sampel.....	40
3.3.1 Populasi	40
3.3.2 Sampel.....	41
3.4 Pengembangan Instrumen.....	41
3.4.1 Definisi Operasional.....	41
3.4.2 Instrumen <i>Purchase Decision</i>	43
3.4.3 Instrumen <i>Customer Satisfaction</i>	45
3.4.4 Instrumen <i>Key Opinion Leader</i>	46
3.4.5 Instrumen <i>Perceived Ease of Use</i>	47
3.4.6 Instrumen <i>Price Perception</i>	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.6 Teknik Analisis Data.....	51
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	51
3.6.2 Uji Instrumen.....	51
3.6.3 Uji Kelayakan Model	52
3.6.4 Uji Hipotesis	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Deskripsi Data.....	55
4.1.1 Profil Responden.....	55
4.1.2 Profil Data.....	57
4.2 Hasil Analisis Data	66
4.2.1 Uji Validitas	66
4.2.2 Uji Reliabilitas	69

4.2.3 Uji Kelayakan Model	70
4.2.4 Uji Hipotesis	74
4.3 Pembahasan.....	75
4.3.1 Pengaruh <i>Key Opinion Leader</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	75
4.3.2 Pengaruh <i>Key Opinion Leader</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	76
4.3.3 Pengaruh <i>Price Perception</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	77
4.3.4 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	78
4.3.5 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	79
4.3.6 Pengaruh <i>Purchase Decision</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	79
BAB V PENUTUP	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Implikasi	82
5.2.1 Implikasi Teoritis	82
5.2.2 Implikasi Praktis	83
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	85
5.4 Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN	98



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Fitur-Fitur Traveloka Xperience.....	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 4. 1 Model Struktural Kerangka Teori Sebelum Modifikasi.....	71
Gambar 4. 2 Model Struktural Kerangka Teori Setelah Modifikasi.....	72
Gambar 4. 3 Hasil Perbaikan Heywood Case	73



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Index Situs Online Booking Tiket Pesawat dan Travel	4
Tabel 1. 2 Online Travel Agent yang populer di Indonesia pada Bulan Juni 2023 .5	
Tabel 1. 3 Data penggunaan KOL Traveloka dalam 2 bulan terakhir.....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3. 1 Indikator Purchase decision	43
Tabel 3. 2 Indikator Customer satisfaction.....	45
Tabel 3. 3 Indikator Key opinion leader.....	46
Tabel 3. 4 Indikator Perceived ease of use	47
Tabel 3. 5 Indikator Price perception.....	48
Tabel 3. 6 Skala Pengukuran	50
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	55
Tabel 4. 2 Karakteristik Data Purchase Decision	58
Tabel 4. 3 Karakteristik Data Customer satisfaction	59
Tabel 4. 4 Karakteristik Data Key opinion leader	61
Tabel 4. 5 Karakteristik Data Price perception.....	63
Tabel 4. 6 Karakteristik Data Perceived ease of use.....	65
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....	67
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas.....	69
Tabel 4. 9 Output Goodness of Fit Sebelum Modifikasi.....	71
Tabel 4. 10 Hasil Uji Kelayakan Model.....	74
Tabel 4. 11 Hasil Uji Hipotesis.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	98
Lampiran 2 Hasil Jawaban Kuesioner	107
Lampiran 3 Tabel Karakteristik Responden	112
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	113
Lampiran 5 Hasil Uji Model Fit	114
Lampiran 6 Hasil Output Statistik	115
Lampiran 7 Hasil Turnitin Penelitian.....	118

