

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TRAVELOKA
DI BANDAR LAMPUNG**

Oleh:

Niluh Putu Astri Astini

Perilaku konsumen menunjukkan informasi mengenai konsumen dalam memenuhi kebutuhannya, Informasi tersebut misalnya bagaimana konsumen membeli produk yang diinginkan. Perkembangan teknologi yang sangat pesat memberikan banyak kemudahan terutama dibidang pemesanan akomodasi secara online yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menjalankan aktivitas dalam bepergian.

Permasalahannya apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan elektronik dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen Traveloka di Bandar Lampung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen di Bandar Lampung. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Sumber data penelitian ini berasal dari sampel yaitu pengguna layanan Traveloka. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner kepada 100 responden.

Berdasarkan hasil analisis data dengan uji F dan Uji-t pada tingkat $\sigma = 5\%$ diperoleh nilai F Signifikansi 0.000 yaitu di bawah 0.05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti seluruh variabel bebas secara bersama-sama yaitu mempengaruhi variabel Y (Kepuasan Konsumen Traveloka di Bandar Lampung). Besarnya pengaruh seluruh variabel bebas tersebut terlihat dari nilai Koefisien Determinasi R^2 sebesar $R^2 = 0.367$. Hal ini berarti sumbangan variabel Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kepercayaan sebesar 36,7% dan sisanya di pengaruhi variabel lainnya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Elektronik, Kepercayaan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

THE EFFECT OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY AND TRUST ON TRAVELOKA CONSUMER SATISFACTION IN BANDAR LAMPUNG

By:

Niluh Putu Astri Astini

Consumer behavior shows information about consumers in meeting their needs, such information as how consumers buy the desired product. The rapid development of technology provides many conveniences, especially in the field of booking accommodation online which makes it easy for people to carry out activities while traveling.

The problem is whether there is a significant effect of electronic service quality and trust on Traveloka customer satisfaction in Bandar Lampung. The purpose of this study was to analyze the significant effect of Electronic Service Quality and Trust on Consumer Satisfaction in Bandar Lampung. This type of research is quantitative. The source of this research data comes from samples, namely Traveloka service users. Data was collected by using a questionnaire to 100 respondents.

Based on the results of data analysis with the F test and t-test at the level of $\alpha = 5\%$, the F value of significance 0.000 is below 0.05, then H_0 is rejected and H_a is accepted, meaning that all independent variables together affect the Y variable (Traveloka's Consumer Satisfaction in Bandar Lampung). The magnitude of the influence of all the independent variables can be seen from the value of the Coefficient of Determination R^2 of $R^2 = 0.367$. This means that the contribution of the Electronic Service Quality and Trust variable is 36.7% and the rest is influenced by other variables.

Keywords: Electronic Service Quality, Trust, and Consumer Satisfaction