

**PENGARUH PENGIKLANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET PESAWAT ONLINE TRAVELOKA
PADA MAYARAKAT KOTA KUPANG**

FEBRIANA EMANUELA MENDONCA
20410046

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Guna
Memenuhi Sebagian Dari Persyaratan-Persyaratan
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Manajemen**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG
2024**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH PENGIKLANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET PESAWAT ONLINE TRAVELOKA PADA
MAYARAKAT KOTA KUPANG

Dipersiapkan dan Disusun Oleh
FEBRIANA EMANUELA MENDONCA
20410046



Menyetujui

Pembimbing 1

Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP
NIDN: 0814076202

Pembimbing 2

Melvin K. Djami Rane, SE., MM
NIDN: 8993100020

SKRIPSI

PENGARUH PENGIKLANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET PESAWAT ONLINE TRAVELOKA PADA MAYARAKAT KOTA KUPANG

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

FEBRIANA EMANUELA MENDONCA

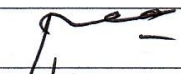
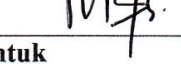
20410046



Telah di Pertahankan Didepan dewan Penguji

Pada Tanggal 7 November 2024

Susunan Dewan Penguji

Penguji Utama	Jusuf Aboladaka SE.,M.Si	
Penguji Anggota	Eka Imelda Seseli,SE.,MM	
Penguji Anggota	Dr. Damaris Y. Koli, SE.,M.P	
Penguji Anggota	Melvin K. Djami Rane,SE.,MM	

Skripsi Ini Telah Di Terimah Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Dekan Fakultas Ekonomi

Hermyn B. Hina, SE., M.Si
NIDN: 0825056801

Ketua Program Studi



Alva Elita Sijoen, SE., MM
NIDN: 0831018301



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI
Jln. Adisucipto Oesapa – Kupang

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Febriana Emanuela Mendonca

NIM : 20410046

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul : Pengaruh Pengiklanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Online Traveloka Pada Masyarakat Kota Kupang.” yang diusulkan dalam skema penelitian Skripsi untuk tahun akademik 2023/2024 bersifat Original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/peneliti sebelumnya.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Mengetahui
Dekan,



Henny B. Hana, SE.,M.Si
NIP. 8805056801

Kupang, 19 Agustus 2024
Yang Menyatakan



siswa
NIM. 20410046
Febriana Emanuela Mendonca
NIM. 20410046



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI
Jln. Adisucipto Telp (0380) 881313 Oesapa Kupang

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis Tanggal 07 November 2024 telah dilaksanakan Ujian Skripsi tingkat Sarjana (S1) atas nama:

Nama : Febriana Emanuela Mendonca
TTL : Kada, 27 February 2001
NIM : 20410046
Jurusan/Progd : Manajemen
Judul : Pengaruh Pengiklanan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Online Traveloka Pada Masyarakat Kota Kupang
Pembimbing I : Dr.Damaris Y. Koli, SE.,MP
Pembimbing II : Melvin K. Djami Rane, SE.,MM
Dengan hasil sebagai berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal	Bobot	Nilai Akhir
Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si	Utama	82	X 40%	32.8
Eka M. Imelda Seseli, SE.,MM	Anggota	80	X 20%	16
Dr.Damaris Y. Koli, SE.,MP	Anggota	85	X 20%	17
Melvin K. Djami Rane, SE.,MM	Anggota	80	X 20%	16
Total Nilai yang diperoleh: 81.8				
Nilai Aksara: A (SANGAT MEMUASKAN)				

Kupang, 07 November 2024
Dekan Fakultas Ekonomi UKAW

Hermyn B. Hina, SE.,M.Si
NIDN. 7857746647230150

MOTTO

**“ Dan apa saja yang kamu minta dalam doa dengan penuh kepercayaan, kamu
akan menerimanya ”**

(Matius 21:22)

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur bagi Tuhan yang Maha Esa atas kebaikan dan rahmat-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus, yang selalu menolong dan menuntunku dalam setiap proses selama mengerjakan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik.
2. Ayah tercinta Gaspar Mendonca dan Ibu tercinta Maria Cardoso yang membantu penulis dengan doa, kasih sayang dan dukungan dalam perjalanan pendidikan penulis.
3. Ibu Melvin K. Djami Rane, SE.,MM selaku dosen penasihat akademik yang selalu memberikan arahan dan masukan pada penulis selama dibangku pendidikan.
4. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MP selaku pembimbing I, yang berkenan meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Melvin K. Djami Rane, SE., MM selaku pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun penulisan skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
6. Almamater yang saya banggakan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang tercinta.

7. Saudara dan saudari tercinta, Amelia Mendonca, Falentino R. Mendonca, dan Fransiska N. Mendonca, yang selalu mendukung dan mendoakan penulis dalam menulis skripsi
8. Yang Tersayang Teman-teman Atau Sahabat Aldhy Kapitan ,Marisa,Lia, Yun,Elda,Novi,Ogi,Alfon,Oskar,Noga,Yostan,Paul,yang selalu membantu penulis dengan caranya masing-masing, kiranya budi baik yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini mendapatkan berkat oleh Tuhan Yang Maha Esa.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas penyertaan dan kasih-nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan Judul : Pengaruh Pengiklanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Online Traveloka Pada Masyarakat Kota Kupang.

Terselesai-nya skripsi ini tentu saja tidak lepas dari peran dan bantuan banyak pihak yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, masukan maupun saran. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini pula penulis tidak lupa menyampaikan rasa hormat dan Terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Godlief F. Neonufa, MT selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang selaku pimpinan tertinggi di Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
2. Ibu Hermin B. Hina, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE.,M.P. selaku wakil Dekan Fakultas Ekonomi
4. Ibu Alya Elita Sjioen, SE.,MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen
5. Ibu Melvin K.Djami Rane,SE.,MM selaku Dosen Penasehat Akademik
6. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE.,M.P selaku pembimbing I yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi.
7. Ibu Melvin K. Djami Rane,SE.,MM selaku pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun penulisan skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.

8. Bapak Yusuf Aboladaka SE.,M.Si selaku penguji utama dan Ibu Eka Imelda Seseli,SE.,MM selaku penguji anggota.
9. Seluruh Staf Dosen FE-UKAW Kupang yang telah mengajar dan mendidik penulis selama di bangku pendidikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis membuka diri terhadap segala kritik dan saran yang konstruktif. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih Teriring Salam dan Doa yang Tulus.

Kupang, 2024

Penulis

Febriana Emanuela Mendonca

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI	
MOTTO	i
PERSEMBAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Masalah Penelitian.....	6
1.3 Persoalan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1. Keputusan Pembelian	8
2.1.1 Pengertian keputusan pembelian	8
2.1.2 Proses pengambilan KeputusanPembelian	9
2.1.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	10
2.2 Pengiklanan	11

2.2.1 Pengertian Pengiklanan.....	11
2.2.2 Tujuan pengiklanan	12
2.2.3 Indikator pengiklanan	13
2.3. Kualitas Layanan	14
2.3.1 Pengertian Kualitas layanan.....	14
2.3.2 Prinsip – Prinsip Kualitas layanan.....	15
2.3.3 Dimensi Kualitas Layanan dan Indikator	16
2.2. Konsep penelitian	18
2.3 Kerangka Dasar Pemikiran dan Hipotesis Penelitian.....	18
2.3.1 Kerangka Dasar Pemikiran	18
2.3.2 Hipotesis	20
2.3.2.1 Hipotesis Kerja	20
2.3.2.2 Hipotesis Statistik	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Populasi dan sampel	21
3.1.1 Populasi.....	21
3.1.2 Sampel	21
3.2 Teknik Pengumpulan Data	22
3.3 Konsep,Indikator Empirik Dan Skala Pengukuran	23
3.4 Teknik Analisis Data	24
3.4.1 Analisis Pendahuluan.....	24
3.4.2 Analisis Lanjutan	24
3.4.3 Uji t (Uji Parsial)	25

3.4.4 Uji F (Uji Simultan).....	25
3.4.5 Koefisien Determinasi	26
BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN HASIL ANALISIS.....	27
4.1 Gambaran Objek.....	27
4.1.1 Sejarah Traveloka	27
4.1.2 Visi dan Misi.....	28
4.1.3 Logo dan Tagline	29
4.1.4 Karakteristik Responden.....	30
4.1.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.1.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	32
4.1.4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
4.2 Analisis Pendahuluan	34
4.2.1 Pengiklanan.....	35
4.2.2 Kualitas Layanan	36
4.4.3 Keputusan Pembelian	37
4.3 Analisi Lanjutan	38
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda	38
4.3.2 Uji Parsial (Uji t)	39
4.3.3 Uji Simultan (Uji F)	40
4.3.4 Koefisien Determinasi (R ²).....	41
4.4 Bahasan Hasil Analisis	41
BAB V PENUTUP.....	50
5.1 Kesimpulan.....	50

5.2 Implikasi Teoritis	50
5.3 Implikasi Terapan.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka dasar pemikiran.....	19
Gambar 4.1. Logo Perusahaan Traveloka	29

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pembelian Jasa Traveloka	4
Tabel 3.1 Indikator empirik dan skala pengukuran konsep	23
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	32
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 4.4 Jawaban responden terhadap variabel Pengiklanan (X1)	35
Tabel 4.5 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan (X2).....	36
Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	37
Tabel 4.7 Hasil Analisa Regresi Linear Berganda.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I KUESIONER PENELITIAN.....	53
LAMPIRAN II TABULASI DATA	57
LAMPIRAN III HASIL OUTPUT SPSS	60

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul pengaruh pengiklanan dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian tiket pesawat online traveloka pada masyarakat Kota Kupang. Rumusan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh pengiklanan terhadap keputusan pembelian tiket pesawat online traveloka ,Apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian tiket pesawat online traveloka pada masyarakat kota kupang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengiklanan terhadap keputusan pembelian tiket pesawat online traveloka pada masyarakat kota kupang, Untuk mengetahui pengaruh keputusan pembelian tiket pesawat online traveloka pada masyarakat kota kupang.

Penentuan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Kupang yang pernah atau biasa membeli tiket pesawat di Traveloka. Kemudian karena populasi tidak diketahui, maka penentuan sampel menggunakan rumus rasio proporsional menghasilkan 96 orang jumlah responden masyarakat Kota Kupang yang biasa atau pernah membeli tiket pesawat di traveloka. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, Uji parsial (uji t), Uji simultan (Uji F), dan koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan nilai indeks jawaban responden variabel pengiklanan diatas , nilai indeks setiap indikator berkisar antara 85,8-88,4. Dengan demikian jumlah dari seluruh indeks yaitu 261,9 dan nilai rata-rata indeks untuk variabel pengiklanan yaitu sebesar 87,3 berada dalam kategori tinggi.

Berdasarkan nilai indeks jawaban responden variabel kualitas layanan diatas, nilai indeks setiap indikator berkisar antara 74,9-84,4. Dengan demikian jumlah dari seluruh indeks yaitu 413,1 dan nilai rata-rata indeks yaitu 82,6 berada dalam kategori tinggi. Berdasarkan hasil persamaan regresi linear berganda $Y = 31,827 + 0,391 X_1 + 0,261 X_2$. Diketahui konstanta regresi sebesar 31,821 koefisien regresi $b_1 = 0,391$ X_1 koefisien regresi $b_2 = 0,261$ X_2 . Nilai konstanta sebesar 31,821 artinya jika nilai pengiklanan (X_1) dan kualitas layanan (X_2) sama dengan nol, maka keputusan pembelian (Y) memiliki nilai sebesar 31,821 satuan. Koefisien regresi (b_1) sebesar 0,391 artinya jika nilai pengiklanan (X_1) mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka keputusan pembelian (Y) akan meningkat sebesar 31,821 satuan. Koefisien regresi bernilai positif artinya terdapat pengaruh positif pengiklanan (X_1) terhadap keputusan pembelian (Y). Koefisien regresi (b_2) sebesar 0,261 artinya jika kualitas layanan (X_2) mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka keputusan pembelian (Y) akan meningkat sebesar 31,821 satuan. Koefisien regresi bernilai positif, artinya terdapat pengaruh positif kualitas layanan (X_2) terhadap Keputusan pembelian Tiket pesawat online Traveloka pada masyarakat Kota Kupang (Y).

Kata Kunci: Pengiklanan dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian