

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI RISIKO, KEMUDAHAN DAN  
MANFAAT TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE TIKET  
PESAWAT MELALUI TRAVELOKA**

**THE INFLUENCE OF TRUST, RISK PERCEPTION, ACCESSIBILITY,  
AND BENEFITS TOWARD PURCHASE DECISION ON AIRLINE  
ONLINE TICKET THROUGH TRAVELOKA**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

**MUHAMMAD MIFTAHUDIN ZEIN**

**20130410477**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2017**

## PERNYATAAN

Bahwa yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Muhammad Miftahudin Zein

Nomor Mahasiswa : 20130410477

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Risiko, Kemudahan Dan Manfaat Terhadap Keputusan Pembelian Online Tiket Pesawat Melalui Traveloka

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 15 Maret 2017

Yang Membuat Pernyataan



## HALAMAN MOTTO

*“Barangsiapa bertakwa pada Allah, maka Allah memberikan jalan keluar kepadanya dan memberi rezeki dari arah yang tidak disangka-sangka.. Barangsiapa yang bertakwa pada Allah, maka Allah jadikan urusannya menjadi mudah.. barangsiapa yang bertakwa pada Allah akan dihapuskan dosa2nya dan mendapatkan pahala yang agung”*

(QS. Ath-Thalaq: 2, 3, 4)

*“Andaikan kalian benar-benar bertawakal kepada Allah, niscaya kalian akan mendapatkan rezeki sebagaimana burung memperoleh rezeki. Dia pergi di pagi hari dalam keadaan perut kosong, lalu pulang di sore harinya dalam keadaan perut kenyang.”*

(HR. Tirmidzi)

*“Mun teu ngoprek moal nyapek, mun teu ngakal moal ngakeul,  
mun teu ngarah moal ngarih”*

-Babasan Sunda-

*“Great Things Take Time, Stay Wilder Than The Wind, Don't Give Up!”*

-Miftahudin Zein-

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	32

C. Hipotesis Penelitian.....	42
D. Model Penelitian .....	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
A. Paradigma Penelitian.....	45
B. Objek Penelitian .....	45
C. Jenis Data .....	47
D. Setting Penelitian .....	47
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	48
F. Teknik Pengumpulan Data.....	50
G. Identifikasi Variabel.....	52
H. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	53
I. Pengujian Kualitas Instrumen .....	55
J. Analisis Data .....	59
K. Uji Hipotesis .....	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian .....	64
B. Uji Kualitas Instrumen .....	66
C. Uji Asumsi Klasik.....	77
D. Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	81
E. Pembahasan .....	87
BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	98
A. Simpulan .....	98
B. Saran.....	101

C. Keterbatasan Penelitian .....	102
DAFTAR PUSTAKA .....	104
LAMPIRAN .....	108
LEMBAR KUESIONER .....	141

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Penilaian Pertanyaan Pernyataan Positif.....	49
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	51
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Masing-Masing.....	64
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Masing-Masing Variabel.....	67
Tabel 4.3 Variabel Rincian Penyebaran Kuesioner .....	68
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Jenis Kelamin Responden.....	69
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Mahasiswa Aktif UMY.....	70
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Usia Responden .....	71
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Pengguna Traveloka .....	72
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Pengaruh Kepercayaan.....	73
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Risiko.....	73
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Kemudahan .....	74
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Manfaat .....	75
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian.....	75
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas.....	77
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	78
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas.....	79
Tabel 4.16 Analisis Regresi Linier Berganda.....	81
Tabel 4.17 Hasil Uji F (Simultan).....	82
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hypothesized Psychological Factor .....	10
Gambar 2.2 Proses Pemahaman Persepsi .....	13
Gambar 2.3 Proses Perceptual .....	15
Gambar 2.4 Proses Pengambilan Keputusan Konsumen. ....	21
Gambar 2.5 Proses Pembelian Konsumen Model Lima Tahap .....	23
Gambar 2.6 Tahapan Antara Evaluasi Alternatif Dan Keputusan Pembelian..	25
Gambar 2.7 A Trust-Based Consumer Decision.....	26
Gambar 2.8 Technology Acceptance Model (TAM) .....	28
Gambar 2.9 Model Perilaku Konsumen .....	30
Gambar 2.10 Kerangka Teori Penelitian .....	31
Gambar 2.11 Model Penelitian .....	44
Gambar 3.1 Teknik Sampling .....	48
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas .....	79



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Karakteristik Responden .....	109
Lampiran 2: Lanjutan Karakteristik Responden .....	110
Lampiran 3: Lanjutan Karakteristik Responden .....	111
Lampiran 4: Lanjutan Karakteristik Responden .....	112
Lampiran 5: Lanjutan Karakteristik Responden .....	113
Lampiran 6: Jenis Kelamin .....	114
Lampiran 7 : Usia Responden .....	115
Lampiran 8 : Pernah Menggunaka Traveloka.....	116
Lampiran 9: Angkatan.....	117
Lampiran 10: Hasil Uji Kualitas Instrumen (Uji Validitas).....	118
Lampiran 11: Lanjutan Hasil Uji Kualitas Instrumen (Uji Validitas).....	119
Lampiran 12: Lanjutan Hasil Uji Kualitas Instrumen (Uji Validitas).....	120
Lampiran 13: Lanjutan Hasil Uji Kualitas Instrumen (Uji Validitas).....	121
Lampiran 14: Lanjutan Hasil Uji Kualitas Instrumen (Uji Validitas).....	122
Lampiran 15: Hasil Uji Kualitas Instrumen (Uji Reliabilitas).....	123
Lampiran 16: Lanjutan Hasil Uji Kualitas Instrumen (Uji Reliabilitas).....	124
Lampiran 17: Hasil Statistik Deskriptif .....	125
Lampiran 18: Lanjutan Hasil Statistik Deskriptif .....	126
Lampiran 19: Lanjutan Hasil Statistik Deskriptif .....	127
Lampiran 20: Lanjutan Hasil Statistik Deskriptif .....	128
Lampiran 21: Hasil Uji Multikolinierita dan Uji Heteroskedastisitas .....	129
Lampiran 22: Grafik Uji Heteroskedastisitas dan Uji Normalitas .....	130
Lampiran 23: Grafik Uji Normalitas.....	131
Lampiran 24: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	132
Lampiran 25: Hasil Uji t .....	133
Lampiran 25: Input Data .....	134