

TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *BRAND BENEFIT (FUNCTIONAL BENEFIT, EXPERIENTAL BENEFIT, SYMBOLIC BENEFIT, MONETARY BENEFIT)* DAN *SYSTEM CHARACTERISTIC (SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY)* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* MELALUI *PARASOCIAL INTERACTION* DAN *PERCEIVED USEFULNESS* PADA APLIKASI TRAVELOKA DI KOTA SURABAYA.

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar sarjana Manajemen Strata Satu

Oleh:

NAMA : BRANDON GERALD RUNUDALIE

NPM : 00000027318



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN**

SURABAYA

2019



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul :ANALISIS PENGARUH *BRAND BENEFIT* (*FUNCTIONAL BENEFIT, EXPERIENTAL BENEFIT, SYMBOLIC BENEFIT, MONETARY BENEFIT*) DAN *SYSTEM CHARACTERISTIC* (*SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY*) TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* MELALUI *PARASOCIAL INTERACTION* DAN *PERCEIVED USEFULNESS* PADA APLIKASI TRAVELOKA DI KOTA SURABAYA

Nama Mahasiswa : Brandon Gerald Runudalie

NPM : 00000027318

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Bisnis Internasional

TIM PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Dr. Ronald S.T., M.M.

Pembimbing 2 : Dr. Amelia S.E., M.M.

TIM PENGUJI

Ketua Tim Penguji : Dr. Ronald S.T., M.M.

Sekretaris : Yanuar Dananjaya Bsc., MM

Anggota : William Santoso S.E., M.Ak





LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada (hari dan tanggal sidang) telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama:

Nama : **Brandon Gerald Runudalie**
NPM : **00000027318**
Jurusan : **Manajemen**

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH *BRAND BENEFIT (FUNCTIONAL BENEFIT, EXPERIENTAL BENEFIT, SYMBOLIC BENEFIT, MONETARY BENEFIT) DAN SYSTEM CHARACTERISTIC (SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY) TERHADAP REPURCHASE INTENTION MELALUI PARASOCIAL INTERACTION DAN PERCEIVED USEFULNESS PADA APLIKASI TRAVELOKA DI KOTA SURABAYA*”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Dewan Penguji	Status	Tanda tangan
Dr. Ronald S.T., M.M.	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M.	sebagai Penguji	
William Santoso S.E., M.Ak	sebagai Penguji	



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
KAMPUS SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya,

Nama Mahasiswa : Brandon Gerald Runudalie

Nomor Pokok Mahasiswa : 00000027318

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul
“ANALISIS PENGARUH *BRAND BENEFIT (FUNCTIONAL BENEFIT, EXPERIENTAL BENEFIT, SYMBOLIC BENEFIT, MONETARY BENEFIT)* DAN *SYSTEM CHARACTERISTIC (SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY)* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* MELALUI *PARASOCIAL INTERACTION* DAN *PERCEIVED USEFULNESS* PADA APLIKASI TRAVELOKA DI KOTA SURABAYA” adalah:

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapat gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 3 Agustus 2019
Yang membuat pernyataan,



(Brandon Gerald Runudalie)



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *BRAND BENEFIT (FUNCTIONAL BENEFIT, EXPERIENTIAL BENEFIT, SYMBOLIC BENEFIT, MONETARY BENEFIT)* DAN *SYSTEM CHARACTERISTIC (SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY)* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* MELALUI *PARASOCIAL INTERACTION* DAN *PERCEIVED USEFULNESS* PADA APLIKASI TRAVELOKA DI KOTA SURABAYA.

Oleh:

Nama : Brandon Gerald Runudalie
NPM : 00000027318
Jurusan : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya

Surabaya 25 September 2019

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Dr. Ronald S.T., M.M.

Co- Pembimbing Supervisor

Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.

Executive Director

Dr. Ronald S.T., M.M.

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan perhatian yang begitu besar, tenaga, kasih sayang serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., selaku pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPH Surabaya, serta selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Bapak Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M., selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
4. Bapak William Santoso S.E, M.Ak selaku dosen penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberi masukan.

5. Keluarga saya, Papa Hery Runudalie, Mama Lydia Tangkere, Adik Britney Belinda Runudalie, yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Ma Fung, Opa Johanis Tangkere, Oma Tineke Rindo-Rindo, Ce Bot dan Ingkim Maya, Ce Budi dan Ow Inang, Om Joike dan Tante Cony Kandey, Om Refly dan Tante Ledy, Om Angki dan Tante Helly, dan Ko Abram yang telah banyak membantu memberikan dukungan dalam penelitian ini.
7. Teman baik saya Charlie dan Pacar saya Stephanie yang selalu memberikan waktu dan selalu memberikan support dan doa dalam penyusunan penelitian ini.
8. Teman-teman saya Es kepal Milo (Kadis Gabriel, Kong Jitro, Oma Greony, Cici Khemara, Ai Livia, Susuk Surya, Tanta Inyu, Mami Nella, Bang Richard, kong Shandy, Mak Sylveislie, koko Timotius, kakak Glo, memei Retha dan Mama Yoan yang sudah banyak memberikan semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Teman-teman Organisasi BEM Universitas Pelita Harapan Surabaya, (Efraim, Carina, Amanda, Azhar, Aurel, Daniel, Gilang, Gladys, Haris, Joel, Natalia, Nova, Seisy, Tiffany, Verren, dan Yolanda yang telah memberikan pengalaman organisasi yang sangat luar biasa dan selalu mendukung saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Teman-teman IFGF Praise Surabaya (Ps. Alen, Bos Cliff, Ce Yessica, Fave Nico, Fave WT, ko Tan Sing, Ce Firstly). Dan Teman-teman CG Araya, dan pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama.

Surabaya, 3 Agustus 2019

Brandon Gerald Runudalie

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	1
IDENTITAS TIM PENGUJI	II
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	III
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	IV
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	V
DAFTAR ISI.....	VI
DAFTAR GAMBAR	X
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR LAMPIRAN	XIII
BAB I.....	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2 BATASAN PENELITIAN.....	10
1.3 RUMUSAN MASALAH.....	10
1.4 TUJUAN PENELITIAN.....	11
1.5 MANFAAT PENELITIAN.....	11
1.5.1 <i>Manfaat Teoritis</i>	11
1.5.2 <i>Manfaat Praktis</i>	12
1.6 SISTEMATIKA PENULISAN.....	12
BAB II.....	14
2.1 LANDASAN TEORI.....	14
2.1.1 <i>Functional Benefit</i>	14
2.1.2 <i>Experiential Benefit</i>	15
2.1.3 <i>Symbolic Benefit</i>	15
2.1.4 <i>Monetary Benefits</i>	16
2.1.5 <i>System Quality</i>	17
2.1.6 <i>Information Quality</i>	18

2.1.7	<i>Parasocial Interaction</i>	19
2.1.8	<i>Perceived Usefulness</i>	19
2.1.9	<i>Repurchase Intention</i>	20
2.2	PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	23
2.2.1	<i>Pengaruh Brand Benefits terhadap Parasocial Interaction</i>	23
2.2.2	<i>Pengaruh System Characteristic terhadap Perceived usefulness</i>	24
2.2.3	<i>Pengaruh Parasocial Interaction terhadap Repurchase Intention</i> ...	25
2.2.4	<i>Pengaruh Perceived Usefulness terhadap Repurchase Intention</i>	26
2.3	MODEL PENELITIAN	26
2.4	BAGAN ALUR BERPIKIR	27
BAB III.....		29
3.1	JENIS PENELITIAN.....	29
3.2	POPULASI DAN SAMPLE.....	29
3.2.1	<i>Populasi</i>	29
3.2.2	<i>Sampel</i>	30
3.3	METODE PENGUMPULAN DATA.....	31
3.4	DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN VARIABEL.....	34
3.5	METODE ANALISIS DATA.....	35
3.5.1	<i>Pengolahan Data</i>	35
3.5.2	<i>Pengujian Hipotesis</i>	35
3.5.3	<i>Uji Reliabilitas</i>	44
BAB IV.....		45
4.1	GAMBARAN UMUM TRAVELOKA.....	45
4.2	ANALISIS DATA	46
4.2.1	<i>Statistik Deskriptif</i>	47
4.2.1.1	Karakteristik Responden.....	47
4.2.1.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	47
4.2.1.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.2.1.4	Tanggapan Responden.....	49
4.2.2	<i>Analisis Deskriptif Variabel</i>	58
4.2.2.1	Penjelasan Responden terhadap <i>Functional Benefit</i>	58

4.2.2.2	Penjelasan Responden terhadap <i>Experiential Benefit</i>	60
4.2.2.3	Penjelasan Responden terhadap <i>Symbolic benefit</i>	61
4.2.2.4	Penjelasan Responden terhadap <i>Monetary benefit</i>	62
4.2.2.5	Penjelasan Responden terhadap <i>System quality</i>	63
4.2.2.6	Penjelasan Responden terhadap <i>Information quality</i>	64
4.2.2.7	Penjelasan Responden terhadap <i>Parasocial Interaction</i>	65
4.2.2.8	Penjelasan Responden terhadap <i>Perceived usefulness</i>	66
4.2.2.9	Penjelasan Responden terhadap <i>Repurchase Intention</i>	67
4.2.3	<i>Hasil Pengujian Kualitas Data</i>	68
4.2.3.1	Evaluasi Normalitas Data.....	69
4.2.3.2	Evaluasi Outliers	70
4.2.3.2.1	Univariate Outliers.....	70
4.2.3.2.2	Multivariate Outliers.....	72
4.2.3.3	Evaluasi Multicollinearity dan Singularity	73
4.2.3.4	Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>)	73
4.2.3.4.1	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen.....	73
4.2.3.4.2	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen.....	75
4.2.3.5	Analisis Full Structural Equation Modeling	77
4.2.3.6	Uji <i>Reliability</i>	80
4.2.4	<i>Hasil Pengujian Hipotesis</i>	81
4.2.4.1	Pengujian Hipotesis 1 (H_1).....	82
4.2.4.2	Pengujian Hipotesis 2 (H_2).....	83
4.2.4.3	Pengujian Hipotesis 3 (H_3).....	83
4.2.4.4	Pengujian Hipotesis 4 (H_4).....	84
4.2.4.5	Pengujian Hipotesis 5 (H_5).....	85
4.2.4.6	Pengujian Hipotesis 6 (H_6).....	85
4.2.4.7	Pengujian Hipotesis 7 (H_7).....	86
4.2.4.8	Pengujian Hipotesis 8 (H_8).....	86
4.3	PEMBAHASAN.....	87
BAB V	97
5.1	SIMPULAN.....	97
5.1.1	<i>Simpulan Atas Hipotesis</i>	97
5.1.1.1	Pengaruh Functional Benefit terhadap Parasocial Interaction	97
5.1.1.2	Pengaruh Experiential Benefit terhadap Parasocial Interaction	98

5.1.1.3 Pengaruh Symbolic Benefit terhadap Parasocial Interaction.....	98
5.1.1.4 Pengaruh Monetary Benefit terhadap Parasocial Interaction.....	99
5.1.1.5 Pengaruh System Quality terhadap Perceived Usefulness.....	100
5.1.1.6 Pengaruh Information Quality terhadap Perceived Usefulness...	100
5.1.1.7 Pengaruh Parasocial Interaction terhadap Repurchase Intention.	101
5.1.1.8 Pengaruh Perceived Usefulness terhadap Repurchase Intention.	101
5.1.2 <i>Simpulan Atas Masalah Penelitian</i>	102
5.2 IMPLIKASI	103
5.2.1 <i>Implikasi Teoritis</i>	103
5.2.2 <i>Implikasi Manajerial</i>	105
5.3 REKOMENDASI	109
DAFTAR PUSTAKA.....	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Perbandingan Presentase penetrasi internet dan penetrasi <i>E-Commerce</i> di Indonesia	2
Gambar 1.2	Data Kunjungan Wisatawan Asing di Indonesia, 2007-2015	4
Gambar 1.3	Website Traveloka	5
Gambar 1.4	Aplikasi Traveloka	5
Gambar 1.5	Customer Service Traveloka	7
Gambar 1.6	Promo Traveloka.....	8
Gambar 3.1	Diagram Alur Kerangka Pemikir Teoritis.....	39
Gambar 4.1	Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia.....	47
Gambar 4.2	Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Gambar 4.3	<i>Confirmatory Analysis Exogenous Variable</i>	74
Gambar 4.4	<i>Confirmatory Analysis Endogenous Variable</i>	76
Gambar 4.5	<i>Full Structural Equation Model</i>	78

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Desain Inti Kuisisioner	33
Tabel 3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	34
Tabel 3.3	Keterangan Indikator Konstruk	38
Tabel 3.4	Keterangan Hubungan Konstruk	39
Tabel 3.5	Hasil Konversi ke Dalam Persamaan Model Pengukuran ...	40
Tabel 3.6	Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (Goodness ofF it Index)	43
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.3	Derajat Penilaian Setiap Variabel	49
Tabel 4.4	Tanggapan Responden terhadap <i>Functional Benefit</i>	50
Tabel 4.5	Tanggapan Responden terhadap <i>Experiential Benefit</i>	51
Tabel 4.6	Tanggapan Responden terhadap <i>Symbolic Benefit</i>	52
Tabel 4.7	Tanggapan Responden terhadap <i>Monetary Benefit</i>	55
Tabel 4.8	Tanggapan Responden terhadap <i>System Quality</i>	54
Tabel 4.9	Tanggapan Responden terhadap <i>Information Quality</i>	55
Tabel 4.10	Tanggapan Responden terhadap <i>Parasocial Interaction</i>	56
Tabel 4.11	Tanggapan Responden terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	57
Tabel 4.12	Tanggapan Responden terhadap <i>Repurchase Intention</i>	58
Tabel 4.13	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Functional Benefit</i>	59
Tabel 4.14	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Store</i> <i>Experiential Benefit</i>	60
Tabel 4.15	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Symbolic</i> <i>Benefit</i>	61
Tabel 4.16	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Monetary Benefit</i>	62
Tabel 4.17	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>System</i> <i>Quality</i>	63

Tabel 4.18	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Information Quality</i>	64
Tabel 4.19	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Parasocial Interaction</i>	65
Tabel 4.20	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	66
Tabel 4.21	Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Repurchase Intention</i>	67
Tabel 4.22	<i>Goodness of Fit Index</i>	69
Tabel 4.23	Hasil Uji Normalitas Data	70
Tabel 4.24	Statistik Deskriptif <i>Z-Score</i>	71
Tabel 4.25	<i>Mahalanobis Distance</i>	72
Tabel 4.26	Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Penting	75
Tabel 4.27	Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading Variabel Endogen.....	77
Tabel 4.28	Indeks Pengujian Kelayakan Data	78
Tabel 4.29	<i>Regression Weights Full Structural Equation Model</i>	79
Tabel 4.30	Uji <i>Reliability</i>	81
Tabel 4.31	Hasil Uji Hipotesis.....	82
Tabel 4.32	Indikator Variabel <i>Functional Benefit</i>	90
Tabel 4.33	Indikator Variabel <i>Experiential Benefit</i>	91
Tabel 4.34	Indikator Variabel <i>Symbolic Benefit</i>	92
Tabel 4.35	Indikator Variabel <i>Monetary Benefit</i>	93
Tabel 4.36	Indikator Variabel <i>System Quality</i>	93
Tabel 4.37	Indikator Variabel <i>Information Quality</i>	94
Tabel 4.38	Indikator Variabel <i>Parasocial Interaction</i>	95
Tabel 4.39	Indikator Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	95
Tabel 4.40	Indikator Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	96
Tabel 5.1	Implikasi Teoritis.....	104
Tabel 5.2	Implikasi Manajerial	107

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A : KUESIONER	A-1
LAMPIRAN B : TABULASI DATA KUESIONER	B-1
LAMPIRAN C : HASIL UJI STATISTIK – DESKRIPTIF.....	C-1
LAMPIRAN D : HASIL PENGUJIAN STRUCTURAL EQUATION MODEL	D-1