

## **TUGAS AKHIR**

# **ANALISIS PENGARUH *PERSONAL NEED, SITE ORGANIZATION, USER FRIENDLINESS, EFFICIENCY OF WEBSITE* TERHADAP *E-CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *E-CUSTOMER SATISFACTION* PADA PENGGUNA **TIKET.COM** DI SURABAYA**

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

**Oleh:**

**NAMA : EDWIN BIYANTORO**

**NPM : 00000027317**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
KAMPUS SURABAYA**

**2019**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
KAMPUS SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

---

### **IDENTITAS TIM PENGUJI**

Judul : *ANALISIS PENGARUH PERSONAL NEED, SITE ORGANIZATION, USER FRIENDLINESS, DAN EFFICIENCY OF WEBSITE TERHADAP E-CUSTOMER LOYALTY MELALUI E-CUSTOMER SATISFACTION PADA PELANGGAN TIKET.COM DI SURABAYA*

Nama Mahasiswa : Edwin Biyantoro  
NPM : 00000027317  
Jurusan : Manajemen  
Peminatan : Bisnis Internasional

### **TIM PEMBIMBING**

Pembimbing 1 : Dr. Ronald S.T., M.M.  
Pembimbing 2 : Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.

### **TIM PENGUJI**

Ketua Tim Penguji : Dr. Ronald S.T., M.M.  
Sekretaris : Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M.  
Anggota : Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M.



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
KAMPUS SURABAYA**

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR**

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

Nama Mahasiswa : Edwin Biyantoro

Nomor Pokok Mahasiswa : 00000027317

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul  
**“ANALISIS PENGARUH *PERSONAL NEED, SITE ORGANIZATION, USER FRIENDLINESS, DAN EFFICIENCY OF WEBSITE* TERHADAP *E-CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *E-CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN *TIKET.COM* DI 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 diatas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 4 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan

  
Edwin Biyantoro



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
KAMPUS SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH *PERSONAL NEED, SITE ORGANIZATION, USER FRIENDLINESS, EFFICIENCY OF WEBSITE* TERHADAP *E-CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *E-CUSTOMER SATISFACTION* PADA PENGGUNA TIKET.COM DI SURABAYA**

Oleh:

Nama : Edwin Biyantoro  
NPM : 0000027317  
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, 4 Agustus 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.



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada Rabu, 4 September 2019 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** : Edwin Biyantoro  
**NPM** : 00000027317  
**Jurusan** : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "**ANALISIS PENGARUH PERSONAL NEED, SITE ORGANIZATION, USER FRIENDLINESS, DAN EFFICIENCY OF WEBSITE, TERHADAP E-CUSTOMER LOYALTY MELALUI E-CUSTOMER SATISFACTION PADA PELANGGAN TIKET.COM DI SURABAYA**" oleh tim penguji yang terdiri dari:

| <b>Dewan Penguji</b>             | <b>Status</b>                        | <b>Tanda tangan</b> |
|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------|
| Dr. Ronald S.T., M.M..           | sebagai Ketua Penguji,<br>Pembimbing |                     |
| Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M. | sebagai Penguji                      |                     |
| Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M.     | sebagai Penguji                      |                     |

## 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 pengarahan 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. Ibu Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M., selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
4. Bapak Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M., selaku dosen penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberi masukan.

5. Keluarga saya, yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Teman-teman saya yang sudah banyak membantu memberikan semangat dan doa dalam penyelesaian penelitian ini.
7. 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. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 6 Agustus 2019



Edwin Biyantoro

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>IDENTITAS TIM PENGUJI .....</b>   | <b>ii</b>   |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....</b>  | <b>iii</b>  |
| <b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....</b>                                    | <b>iv</b>   |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>                                   | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>   | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>  | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>   | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>   | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>  | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>  | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>  | <b>xvi</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>  | <b>1</b>    |
| 1.1    Latar Belakang .....  | 1           |
| 1.2    Batasan Masalah .....   | 10          |
| 1.3    Rumusan Masalah.....  | 10          |
| 1.4    Tujuan Penelitian .....   | 11          |
| 1.5    Manfaat Penelitian .....  | 12          |
| 1.5.1    Manfaat Teoritis.....   | 12          |
| 1.5.2    Manfaat Praktis .....   | 12          |
| 1.6    Sistematika Penulisan .....   | 13          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ....</b>                           | <b>14</b>   |
| 2.1    Landasan Teori.....   | 14          |
| 2.1.1 <i>e-Customer Loyalty</i> .....  | 14          |
| 2.1.2 <i>e-Customer Satisfaction</i> .....   | 16          |
| 2.1.3 <i>Personal Need</i> .....   | 17          |
| 2.1.4 <i>Site Organization</i> .....   | 19          |
| 2.1.5 <i>User Friendliness</i> .....   | 20          |
| 2.1.6 <i>Efficiency Of Website</i> .....   | 22          |
| 2.2    Penelitian Terdahulu .....  | 23          |
| 2.3    Pengembangan Hipotesis .....  | 25          |
| 2.3.1    Pengaruh <i>Personal Need</i> terhadap <i>e-Customer Satisfaction</i> .....     | 25          |
| 2.3.2    Pengaruh <i>Site Organization</i> terhadap <i>e-Customer Satisfaction</i> ..... | 25          |
| 2.3.3    Pengaruh <i>User Friendliness</i> terhadap <i>e-Customer Satisfaction</i> ..... | 26          |



|  |   |           |
|--|---|-----------|
| 2.3.4                                      | Pengaruh <i>Efficiency of Website</i> terhadap <i>e-Customer Satisfaction</i> | 26        |
| 2.3.5                                      | Pengaruh <i>e-Customer Satisfaction</i> terhadap <i>e-Customer Loyalty</i>    | 27        |
| 2.4  | Model Penelitian  | 28        |
| 2.5  | Bagan Alur Berpikir   | 28        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>       |   | <b>30</b> |
| 3.1  | Jenis Penelitian  | 30        |
| 3.2  | Populasi dan Sampel   | 31        |
| 3.2.1                                      | Populasi  | 31        |
| 3.2.2                                      | Sampel  | 31        |
| 3.3  | Metode Pengumpulan Data   | 32        |
| 3.4  | Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel                                  | 34        |
| 3.4.1                                      | Definisi Operasional  | 34        |
| 3.4.2                                      | Pengukuran Variabel   | 35        |
| 3.5  | Metode Analisis Data  | 35        |
| 3.5.1                                      | Pengolahan Data   | 35        |
| 3.5.2                                      | Pengujian Hipotesis   | 36        |
| 3.5.3                                      | Uji Reliabilitas  | 44        |
| <b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b> |   | <b>46</b> |
| 4.1  | Gambaran Umum Tiket.com   | 46        |
| 4.2  | Analisis Data   | 47        |
| 4.2.1                                      | Statistik Deskriptif  | 47        |
| 4.2.1.1                                    | Karakteristik Responden   | 47        |
| 4.2.1.2                                    | Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia                                      | 48        |
| 4.2.1.4                                    | Tanggapan Responden   | 49        |
| 4.2.2                                      | Analisis Deskriptif Variabel  | 56        |
| 4.2.2.1                                    | Penjelasan Responden terhadap <i>Personal Need</i>                            | 56        |
| 4.2.2.2                                    | Penjelasan Responden terhadap <i>Site Organization</i>                        | 57        |
| 4.2.2.3                                    | Penjelasan Responden terhadap <i>User Friendliness</i>                        | 58        |
| 4.2.2.4                                    | Penjelasan Responden terhadap <i>Efficiency Of Website</i>                    | 59        |
| 4.2.2.5                                    | Penjelasan Responden terhadap <i>e-Customer Satisfaction</i>                  | 60        |
| 4.2.2.6                                    | Penjelasan Responden terhadap <i>e-Customer Loyalty</i>                       | 61        |
| 4.2.3                                      | Hasil Pengujian Kualitas Data   | 62        |
| 4.2.3.1                                    | Evaluasi Normalitas Data  | 64        |
| 4.2.3.2                                    | Evaluasi <i>Outliers</i>  | 65        |

|                             |  |           |
|-----------------------------|--|-----------|
| 4.2.3.2.1                   | <i>Univariate Outliers</i> .....   | 65        |
| 4.2.3.2.2                   | <i>Multivariate Outliers</i> .....   | 66        |
| 4.2.3.3                     | Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i> .....                         | 67        |
| 4.2.3.4                     | Analisis Faktor Konfirmatori ( <i>Confirmatory Factor Analysis</i> ) ....              | 67        |
| 4.2.3.4.1                   | Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen .....                                    | 67        |
| 4.2.3.5                     | Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i> .....                                | 70        |
| 4.2.3.6                     | Uji Reliability.....   | 72        |
| 4.2.4                       | Hasil Pengujian Hipotesis .....  | 74        |
| 4.2.4.1                     | Pengujian Hipotesis 1 (H <sub>1</sub> ).....   | 74        |
| 4.2.4.2                     | Pengujian Hipotesis 2 (H <sub>2</sub> ) .....  | 75        |
| 4.2.4.3                     | Pengujian Hipotesis 3 (H <sub>3</sub> ) .....  | 75        |
| 4.2.4.4                     | Pengujian Hipotesis 4 (H <sub>4</sub> ) .....  | 75        |
| 4.2.4.5                     | Pengujian Hipotesis 5 (H <sub>5</sub> ).....   | 76        |
| 4.3                         | Pembahasan.....  | 76        |
| <b>BAB V</b>                | <b>KESIMPULAN .....</b>  | <b>87</b> |
| 5.1                         | Simpulan.....  | 87        |
| 5.1.1                       | Simpulan Atas Hipotesis .....  | 87        |
| 5.1.1.1                     | Pengaruh <i>Personal Need</i> terhadap <i>e-Customer Satisfaction</i> .....            | 87        |
| 5.1.1.2                     | Pengaruh <i>Site Organization</i> terhadap <i>e-Customer Satisfaction</i> ....         | 88        |
| 5.1.1.3                     | Pengaruh <i>User Friendliness</i> terhadap <i>e-Customer Satisfaction</i> ...          | 88        |
| 5.1.1.4                     | Pengaruh <i>Efficiency Of Website</i> terhadap <i>e-Customer Satisfaction</i><br>..... | 89        |
| 5.1.1.5                     | Pengaruh <i>e-Customer Satisfaction</i> terhadap <i>e-Customer Loyalty</i> 89          |           |
| 5.1.2                       | Simpulan Atas Masalah Penelitian .....   | 90        |
| 5.2                         | Implikasi.....   | 91        |
| 5.2.1                       | Implikasi Teoritis.....  | 91        |
| 5.2.2                       | Implikasi Manajerial .....   | 92        |
| 5.3                         | Rekomendasi .....  | 95        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> |  | <b>97</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Logo Tiket.com Sebelum Diakuisisi Blibli.com.....                      | 3  |
| Gambar 1. 2 Logo Sesudah Diakuisisi Blibli.com.....                                | 3  |
| Gambar 1. 3 Tampilan <i>Header</i> Sebelumnya.....                                 | 6  |
| Gambar 1. 4 Tampilan <i>Header</i> Setelahnya.....                                 | 6  |
| Gambar 1. 5 Tampilan <i>Banner</i> Promo dan <i>Form</i> Pencarian Sebelumnya..... | 6  |
| Gambar 1. 6 Tampilan <i>Tab</i> Pilihan di <i>Form</i> Pencarian Sekarang .....    | 6  |
| Gambar 1. 7 Gambar 1. 7 Tampilan Fitur Sebelumnya .....                            | 7  |
| Gambar 1. 8 Tampilan <i>Smart Feature</i> Terkini .....                            | 7  |
| Gambar 1. 9 Menu Pilihan Destinasi Wisata .....                                    | 7  |
| Gambar 1. 10 Tiket.com <i>Support</i> .....  | 8  |
| Gambar 1. 11 Fitur <i>Live Chat</i> .....  | 9  |
| <br>   |    |
| Gambar 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu .....                                       | 23 |
| Gambar 2. 2 Model Penelitian .....   | 28 |
| Gambar 2. 3 Bagan Alur Berpikir .....  | 29 |
| <br>   |    |
| Gambar 3. 1 Diagram Alur Kerangka Pemikir .....                                    | 38 |
| <br>   |    |
| Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Usia.....  | 48 |
| Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                              | 49 |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1. 1 Perbandingan Tiket.com Kompetitor Tahun 2018.....                                  | 4  |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....   | 34 |
| Tabel 3. 2 Keterangan Indikator Konstruk .....  | 39 |
| Tabel 3. 3 Keterangan Hubungan Konstruk .....   | 39 |
| Tabel 3. 4 Hasil Konversi ke Dalam Persamaan Model Pengukuran .....                           | 40 |
| Tabel 3. 5 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model ( <i>Goodness of Fit Index</i> )..         | 44 |
| Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Usia .....   | 48 |
| Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....  | 49 |
| Tabel 4. 3 Derajat Penilaian Setiap Variabel .....  | 50 |
| Tabel 4. 4 Tanggapan Responden terhadap <i>Personal Need</i> .....                            | 50 |
| Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap <i>Site Organization</i> .....                        | 51 |
| Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap <i>User Friendliness</i> .....                        | 52 |
| Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap <i>Efficiency Of Website</i> .....                    | 54 |
| Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap <i>e-Customer Satisfaction</i> .....                  | 55 |
| Tabel 4. 9 Tanggapan Responden terhadap <i>e-Customer Loyalty</i> .....                       | 55 |
| Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Personal Need</i> ....          | 56 |
| Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Site Organization</i>           | 57 |
| Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>User Friendliness</i>           | 58 |
| Tabel 4. 13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Efficiency Of Website</i> ..... | 59 |
| Tabel 4. 14 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>e-Customer Satisfaction</i> ....         | 60 |
| Tabel 4. 15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>e-Customer Loyalty</i><br>..... | 61 |
| Tabel 4. 16 <i>Goodness of Fit Index</i> .....  | 63 |
| Tabel 4. 17 Hasil Uji Normalitas Data.....  | 64 |
| Tabel 4. 18 Statistik Deskriptif <i>Z-Score</i> .....   | 65 |
| Tabel 4. 19 <i>Mahalonobis Distance</i> .....   | 66 |

|   |    |
|---|----|
| Tabel 4. 20 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Personal Need, Site Organization, User Friendliness, dan Efficiency Of Website</i> ..... | 68 |
| Tabel 4. 21 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>e-Customer Satisfaction dan e-Customer Loyalty</i> .....                                 | 70 |
| Tabel 4. 22 Index Pengujian Kelayakan .....   | 71 |
| Tabel 4. 23 <i>Regression Weights Full Structural Equation Model</i> .....  | 72 |
| Tabel 4. 24 Uji <i>Reliability</i> .....  | 73 |
| Tabel 4. 25 Hasil Uji Hipotesis.....  | 74 |
| Tabel 4. 26 Indikator Variabel <i>Personal Need</i> .....   | 79 |
| Tabel 4. 27 Indikator Variabel <i>Site Organization</i> .....   | 81 |
| Tabel 4. 28 Indikator Variabel <i>User Friendliness</i> .....   | 82 |
| Tabel 4. 29 Indikator Variabel <i>Efficiency Of Website</i> .....   | 83 |
| Tabel 4. 30 Indikator Variabel <i>e-Customer Satisfaction</i> .....   | 84 |
| Tabel 4. 31 Indikator Variabel <i>e-Customer Loyalty</i> .....  | 85 |
| <br>  |    |
| Tabel 5. 1 Implikasi Teoritis .....   | 91 |
| Tabel 5. 2 Implikasi Manajerial .....   | 94 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| LAMPIRAN A: KUESIONER .....   | A-1 |
| LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER .....                           | B-1 |
| LAMPIRAN C: HASIL UJI STATISTIK DESKRIPSTIF .....                   | C-1 |
| LAMPIRAN D: HASIL PENGUJIAN STRUCTURAL EQUATION MODEL<br>(SEM)..... | D-1 |