

**PENGARUH PENGGUNAAN *E-COMMERCE* DAN MOTIVASI
TERHADAP KEPUTUSAN PELANGGAN DALAM PEMBELIAN PAKET
WISATA PADA TITAN TRAVEL PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh :

RAHMI WULANDARI

NPM 061540611680

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2019

PENGARUH PENGGUNAAN E-COMMERCE DAN MOTIVASI
TERHADAP KEPUTUSAN PELANGGAN DALAM PEMBELIAN PAKET
WISATA PADA TITAN TRAVEL PALEMBANG



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata 1 Pada
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya

Disusun Oleh :

Nama : Rahmi Wulandari
NPM : 0615 4061 1680

Pembimbing I,

Hanifati Burhan, S.E., M.M
NIP. 195611181987032001

Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,



Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M
NIP. 196008061989101001

Menyetujui,
Palembang, Juli 2019
Pembimbing II,

Esya Alhadi, S.E., M.M
NIP. 196309191990032002

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata,

Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP. 197602222002121001

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Rahmi Wulandari
N.P.M : 0615 4061 1680
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
JudulSkripsi : Pengaruh Penggunaan *E-Commerce* dan Motivasi Terhadap Keputusan Pelanggan Dalam Pembelian Paket Wisata Pada Titan Travel Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik NegeriS riwijaya.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, Juli 2019

Penulis,



Rahmi Wulandari

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Rahmi Wulandari
NPM : 061540611680
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan *E-Commerce* dan Motivasi Terhadap Keputusan Pelanggan Dalam Pembelian Paket Wisata Pada Titan Travel Palembang

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Pada Ujian Skripsi



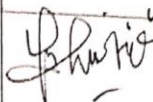

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

Dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari : Rabu

Tanggal : 17 Juli 2019

Tim Penguji

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Esya Alhadi, S.E., M.M.</u> Ketua		08 / 2019 / 08
2	<u>A. Jalaludin Sayuti, S.E., MHumRes.M</u> Anggota		20 / 2019 / 08
3	<u>Yusleli Herawati, S.E., M.M</u> Anggota		02 / 2019 / 08
4	<u>Elisa, S.E., M.Si</u> Anggota		16 / 2019 / 08

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Kamu adalah satu satunya orang yang dapat mencapai mimpimu sendiri”-

Kim Doyoung NCT

“Untuk mendapatkan sesuatu yang kau inginkan kau harus bersabar dengan sesuatu yang kau benci”- Imam Ghazali

Saya persembahkan kepada :

- ✓ **Kedua orangtua saya (M. Yusuf & Syarmita Sari)**
- ✓ **Adik saya (Yusri Rabdatu)**
- ✓ **Teman seperjuangan 7 BPA**
- ✓ **Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang**

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Robbil'alamin

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini, yaitu:

1. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberi semangat dan doa kepada saya
2. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. Selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., MHum. Res.M Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Sari Lestari Ridho, S.E., M.Ec Selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Heri Setiawan, S.E, M.AB Selaku Kepala Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
6. Ibu Hanifati Burhan, S.E., M.M selaku dosen pembimbing 1 dalam penulisan Skripsi ini.
7. Ibu Esya Alhadi, S.E., M.M selaku dosen pembimbing 2 dalam penulisan Skripsi ini.
8. Ibu Yulia Febrianti, S.E.I, M.Si Selaku Dosen Pembimbing Akademik
9. Segenap Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
10. Tiyan Setiawan , S.P Selaku CEO dari Titan Travel Palembang
11. Sahabat-sahabatku Fatimah Librayani, Septia Monika, Ulpi Saputri, Ria Ayu Lestari, Ratih Mediana Safitri, Ushy Ramadhanty, dan Arni Alfianty
12. Teman-teman seperjuangan kelas BPA angkatan 2015
13. Teman-teman satu angkatan Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2015

14. Semua orang yang terlibat memberi bantuan, dukungan, semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Palembang, Juli 2019

Penulis

ABSTRAK

Judul Skripsi ini adalah “Pengaruh Penggunaan *E-Commerce* dan Motivasi Terhadap Keputusan Pelanggan Dalam Pembelian Paket Wisata Pada Titan Travel Palembang”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penggunaan *e-commerce* terhadap keputusan pelanggan dalam pembelian paket wisata melalui motivasi dengan menggunakan analisis jalur. Data penelitian ini diperoleh melalui kuesioner dan kajian pustaka. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa Titan Travel Palembang dan mengikuti akun *e-commercenya*, dan sampel pada penelitian ini berjumlah 92 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh penggunaan *e-commerce* adalah skala likert lalu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap setiap indikator. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pengaruh penggunaan *e-commerce* secara langsung terhadap keputusan pelanggan sebesar 0,333 sedangkan hasil pengaruh penggunaan *e-commerce* terhadap keputusan pelanggan melalui motivasi sebesar 0,288. Berdasarkan hasil tersebut terlihat bahwa melalui motivasi, pengaruh penggunaan *e-commerce* terhadap keputusan pelanggan dalam pembelian paket tidak lebih besar daripada pengaruh langsung penggunaan *e-commerce* terhadap keputusan pelanggan dalam pembelian paket wisata.

Kata Kunci : *E-Commerce, Motivasi, Keputusan Pelanggan*

ABSTRACT

This Thesis Title is "The Effect of Using E-Commerce and Motivation on Customer Decisions in Purchasing Tour Packages on Palembang Titan Travel". The purpose of this study was to determine the effect of using e-commerce on customer decisions in purchasing tour packages through motivation using path analysis. The data of this study were obtained through questionnaires and literature review. The population used in this study were customers who had used the services of Palembang Titan Travel and followed their e-commerce account, and the sample in this study amounted to 92 people. The sampling technique uses purposive sampling method. The analytical method used to determine the effect of using e-commerce is the Likert scale and then test the validity and test the reliability of each indicator. The results of this study show the effect of using e-commerce directly on customer decisions by 0.333 while the results of the influence of using e-commerce on customer decisions through motivation is 0.288. Based on these results it can be seen that through motivation, the effect of using e-commerce on customer decisions in purchasing packages is doesn't greater than the direct effect of using e-commerce on customer decisions in purchasing tour packages.

Keywords: E-Commerce, Motivation, Customer Decisions

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT, karena hanya atas rahmat serta karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi berjudul “PENGARUH PENGGUNAAN *E-COMMERCE* DAN MOTIVASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PAKET WISATA PADA TITAN TRAVEL PALEMBANG”.

Skripsi ini dibuat berdasarkan apa yang penulis temukan pada objek penelitian yaitu Titan Travel Palembang. Semua kegiatan dan data dalam bentuk tertulis pada lampiran merupakan bukti pengerjaan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dalam penyelesaian penulisan ini, dengan adanya kekurangan tersebut penulis meminta masukan berupa kritik dan saran yang membangun untuk dapat menjadi acuan bagi penulis dalam melakukan hal yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Akhir kata penulis mengucapkan semoga bantuan yang diberikan secara moril dan material serta jerih payah yang telah diberikan dapat berguna dan memberi manfaat kepada penulis serta menjadi bantuan yang berkah dan akan mendapatkan pahala dan balasan dari Allah SWT.

Palembang, 5 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 <i>E-Commerce</i>	6
2.1.1 Definisi <i>E-Commerce</i>	6
2.1.2 Perspektif <i>E-Commerce</i>	6
2.1.3 Jenis-jenis <i>E-Commerce</i>	7
2.1.4 Komponen <i>E-Commerce</i>	8
2.1.5 Manfaat, Kelebihan, dan Kekurangan <i>E-Commerce</i>	8
2.1.6 Dimensi <i>E-Commerce</i>	11
2.2 Motivasi Konsumen	12
2.2.1 Definisi Motivasi Konsumen	12
2.2.2 Sumber Motivasi Konsumen	12
2.2.3 Dimensi Motif Pembelian Konsumen.....	13
2.3 Keputusan Pembelian Pelanggan	14
2.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian Pelanggan	14
2.3.2 Model Keputusan.....	14
2.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Pelanggan	15
2.3.4 Dimensi Keputusan.....	17
2.4 Penelitian Terdahulu.....	18
2.5 Kerangka Pemikiran	19
2.6 Hipotesis	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	21
3.2 Lokasi Penelitian.....	21
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampeling	21
3.4 Jenis & Sumber Data	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data	23
3.6 Variabel Penelitian	24
3.6.1 Operasional Variabel	25
3.7 Skala Pengukuran	27
3.8 Teknik Analisis Data.....	28
3.8.1 Analisis Deskriptif	28
3.8.2 Uji Instrumen Penelitian	28
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	29
3.8.4 Analisis Jalur.....	30
3.8.5 Uji Hipotesis	30

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum	32
4.1.1 Sejarah Titan Travel Palembang	32
4.1.2 Visi dan Misi.....	32
4.1.2.1 Visi	32
4.1.2.2 Misi.....	33
4.1.3 Struktur Perusahaan.....	33
4.2 Identifikasi Data Responden	35
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
4.4 Uji Asumsi Klasik	42
4.4.1 Uji Normalitas	42
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	43
4.4.3 Uji Heterokedastisitas	44
4.5 Uji Hipotesis	45
4.5.1 Hipotesis Pengaruh <i>E-Commerce</i> Terhadap Keputusan Pelanggan	46
4.5.2 Hipotesis Pengaruh Motivasi Terhadap Keputusan Pelanggan	46
4.5.3 Hipotesis Pengaruh <i>E-Commerce</i> Melalui Motivasi Terhadap Keputusan Pelanggan	47
4.6 Pembahasan	49
4.6.1 Pengaruh <i>E-Commerce</i> Terhadap Keputusan Pelanggan Titan Travel Palembang.....	49
4.6.2 Pengaruh Motivasi Pelanggan Terhadap Keputusan Pelanggan Dalam Pembelian Paket Wisata Titan Travel Palembang	50
4.6.3 Pengaruh <i>E-Commerce</i> Melalui Motivasi Terhadap Keputusan Pelanggan Titan Travel Palembang	52
4.7 Model	53

Halaman

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Yang Membeli Paket Wisata Di Titan Travel Palembang	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Jumlah Pelanggan.....	22
Tabel 3.2 Operasional Variabel	26
Tabel 3.3 Skala Likert.....	27
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	35
Tabel 4.2 Usia Responden.....	36
Tabel 4.3 Menggunakan Jasa Titan Travel Palembang	37
Tabel 4.4 Mengikuti Akun Titan Travel Palembang	37
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas	38
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Reliabilitas	40
Tabel 4.7 Uji Statistik <i>Kolmogorof-Smirnov</i>	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	44
Tabel 4.9 Hasil Analisis Jalur I (Uji t)	46
Tabel 4.10 Hasil Analisis Jalur (Uji F)	47
Tabel 4.11 Koefisien Determinasi (R Square)	48

DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK

	Halaman
Grafik 1.1 Pertumbuhan Penggunaan Internet di Indonesia Tahun 2007-2017	1
Grafik 1.2 Pemanfaatan Internet Bidang Ekonomi di Indonesia Tahun 2017	2
Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian Konsumen	15
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	19
Gambar 4.1 Struktur Perusahaan	33
Gambar 4.2 <i>Scatterplot</i>	45

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pengantar Pengambilan Data
2. Surat Izin Pengambilan Data
3. Surat Rekomendasi Ujian Skripsi
4. Lembar Bimbingan Skripsi
5. Lembar Bimbingan Skripsi
6. Form Kunjungan Mahasiswa
7. SPSS Hasil Uji Validitas
8. SPSS Hasil Uji Reliabilitas
9. SPSS Hasil Uji Normalitas
10. SPSS Hasil Uji Multikolinearitas
11. SPSS Hasil Uji Heterokedastisitas
12. SPSS Hasil Uji t
13. SPSS Hasil Uji F
14. Kuesioner Penelitian
15. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Penelitian
16. *Screenshot* Akun *Facebook* Titan Travel Palembang
17. *Screenshot* Akun *Instagram* Titan Travel Palembang
18. *Screenshot Website* Titan Travel Palembang