



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*,
CUSTOMER VALUE DAN *BRAND
TRUST* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN TRAVELOKA DI DESA
TROSOBO KECAMATAN TAMAN
KABUPATEN SIDOARJO**

**DINDA SITI NURUL KOMARIYAH
181500190**

**Dosen Pembimbing:
Tri Ariprowo, S.E., M.Si**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022**

Pengaruh *E-Service Quality, Customer Value* Dan *Brand Trust* Terhadap Loyalitas Pelanggan Traveloka Di Desa Trosobo Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**DINDA SITI NURUL KOMARIYAH
NIM: 181500190**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Proposal : Pengaruh E-Service Quality, Customer Value Dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Traveloka Di Desa Trosobo Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo

Identitas Mahasiswa

Nama : Dinda Siti Nurul Komariyah

NIM : 181500190

Program Studi : Manajemen 2018

Fakultas : Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk di uji:

Tanggal: 15 April 2022

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Tri Aripabowo, S.E., M.Si.

NPP: 1809867/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Pada Hari : Senin

Tanggal : 01 Agustus

Tahun : 2022

Penguji I



Subakir, H., Drs., M.M
NPP: 8607129/DY

Penguji II



Siti Samsiyah, S.E., M.M
NPP: 1511749/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh E-Service Quality, Customer Value dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Traveloka di Desa Trosobo Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Dinda Siti Nurul Komariyah
- b. Nim : 181500190
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
- e. Alamat email : Dindasitinurul@gmail.com

Surabaya, 12 Agustus 2022

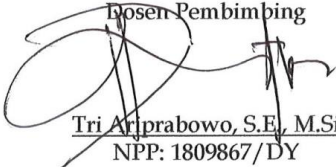
Mengetahui,
Kepala Program Studi



I Made Bagus Dwiartha, S.E., M.M
NPP: 1109598/DY



Dosen Pembimbing



Tri Arjiprabowo, S.E., M.Si
NPP: 1809867/DY

Menyetujui,
Dekan



Tony Susilo Wibowo, S.E., MPD., MSM.
NPP: 0709494/DY



KATA PENGANTAR

Segala puji penulis panjatkan kehairat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta kemudahan-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality*, *Customer Value* Dan *Brand Trust* Terhadap Loyalitas Pelanggan Traveloka Di Desa Trosobo Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo”

Pada penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bantuan, support dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S. sebagai Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya,
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya,
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. sebagai Kaprodi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya,
4. Bapak Tri Ariprowo, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, memberikan pengarahan, serta bimbingan kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi,
5. Kepada bapak/ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya,
6. Terimakasih Kepada Bapak Lurah Desa Trosobo yang telah memberikan izin penulis untuk dapat melakukan penelitian mengenai *E-Service Quality*, *Customer Value* dan *Brand Trust* terhadap Loyalitas Pelanggan Traveloka di desa Trosobo Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo,
7. Kepada kedua orang tua saya, bapak H. Nurcholish dan ibu Siti Komariyah yang sangat saya cintai, yang selalu memberikan saya dukungan, motivasi dan doa restu kepada saya dalam penyusunan skripsi ini,
8. Kepada para sahabat serta teman teman yang selalu menemani, membantu dan menyemangati selama ini,
9. Kepada kakak Aris Nurkomari dan calon suami Arlingga

Caesar Dwi Lutansah yang selalu menemani dan menyemangati mengerjakan skripsi,
10. Kepada seluruh rekan seperjuangan Prodi Manajemen khususnya kelas B angkatan 2018 yang selalu menemani selama 4 tahun.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan penulis dalam pengetahuan serta pembahasannya. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Sekali lagi terima kasih, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca serta semua pihak yang memerlukannya.

Surabaya, 12 Agustus 2022

Dinda Siti Nurul Komariyah

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:


Nama : Dinda Siti Nurul Komariyah
Nim : 181500190
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul: "Pengaruh *E-Service Quality*, *Customer Value* dan *Brand Trust* terhadap Loyalitas Pelanggan Traveloka di Desa Trosobo Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo", yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adibuana Surabaya Tahun akademik 2022 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Dengan demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya

Surabaya, 17 Agustus 2022
Mahasiswa



Dinda Siti Nurul Komariyah
NIM: 181500190

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Pemasaran.....	13
2.2.2 Jasa	14
2.2.3 E-Service Quality	14
2.2.4 Customer Value	15
2.2.5 Brand Trust.....	17
2.2.6 Loyalitas Pelanggan.....	18
2.3 Kerangka Konseptual	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Rancangan Penelitian.....	23
3.2 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	25

3.2.1 Populasi.....	25
3.2.2 Sampel	25
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.3 Jenis Dan Sumber Data.....	27
3.3.1 Jenis Data	27
3.3.2 Sumber Data	27
3.3.3 Lokasi Penelitian.....	27
3.3.4 Waktu Penelitian.....	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data	28
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data.....	28
3.4.3 Skala Pengukuran.....	28
3.5 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel	29
3.5.1 Variabel Penelitian.....	29
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	30
3.6 Teknik Analisis Data.....	32
3.6.1 Instrumen Pengujian Penelitian.....	32
3.6.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	32
3.6.3 Analisa Regresi Linear Berganda.....	34
3.6.4 Pengujian Hipotesis.....	35
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Penyajian Data	37
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	39
4.3 Analisis Data Penelitian.....	42
4.3.1 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	43
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	46
4.3.3 Pembuktian Hipotesis Penelitian	51
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 Simpulan.....	57
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61