

**ANALISIS PENGARUH ELECTRONIC SERVICE QUALITY (E-SERVQUAL) TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN TRAVELOKA**



**SKRIPSI**

Disusun Oleh:

Alverts Anugrah Pandoyu

FAKULTAS BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2018

**ANALISIS PENGARUH ELECTRONIC SERVICE QUALITY (E-SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
TRAVELOKA**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi

**Disusun Oleh:**

**ALVERTS ANUGRAH PANDOUYU**

**NIM : 11140017**

**Program Studi : Manajemen**

**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2018**

# HALAMAN PENGESAHAN

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY*  
(*E-SERVQUAL*) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TRAVELOKA**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

**ALVERTS ANUGRAH PANDUYU**

**11140017**

Dalam Ujian Skripsi Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk menerima salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen pada tanggal **19 OCT 2018**

Nama Dosen

1. Dra. Purwani Retno Andalas, MM  
(Ketua Tim/ Dosen Pembimbing/ Dosen Penguji)
2. Jonathan Herdioko, SE., MM  
(Dosen Penguji)
3. Dr. Singgih Santoso, MM  
(Dosen Penguji)

Tanda Tangan



Yogyakarta, **29 JAN 2019**

Disahkan Oleh :



Dr. Singgih Santoso, MM

Wakil Dekan 1 Manajemen



Drs. Sisnuhadi, MBA, Ph.D

# PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

### **ANALISIS PENGARUH ELECTRONIC SERVICE QUALITY (E-SERVQUAL) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TRAVELOKA**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau Instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, ... 3 Agustus 2018 .....



Alverts Anugrah Pandoyu

11140017

## HALAMAN MOTTO

*Masa depanmu tidak ditentukan dari saran/kritik yang orang lain katakan. Tetapi masa depanmu ditentukan dari PILIHAN yang kamu ambil untuk menanggapi saran/kritik tersebut.*

*God never answer your prayers with “YES” or “NOT”, but by giving you're the CHOICE*

*Everything happens for a reason. LIVE IT, LOVE IT, LEARN IT.*

-ALV-

## HALAMAN PERSEMBAHAN

This Thesis I Proudly Present to:

1. Jesus God Almighty that always bless me until this time.
2. Both my great parents Mr. NB. Pandoyu and Mrs. A. Manantuada that always support me with everything they have to guide me until this time.
3. The whole family of Pandoyu-Manantuada that always support me too.
4. To all my great lecturer in Business Faculty of Duta Wacana University, especially to Mrs. Drs. Purwarni Retno Andalas, that always teach, guide, and support me to finish this thesis.
5. To all my great friends, Angel, Maylin, Jimmy, Acul, Michelle, Dwiky, Valinda, Kris, Steny, Andrew, and Desy. Sorry guys I'm late :D
6. To all my partners in workplace Lippo Plaza Jogja and OVO that always give me support to finish this thesis.
7. To all my friends and family that I can't mention your name on by one, thanks all for your support and prayer.
8. For "you" that I can't have but always support me even if we just know each others for a couple months, but thanks for being a great friends during the last time to finish my thesis.
9. For my great Alma mater Duta Wacana Christian University that give me chance to learn and get the degree of management.
10. My self.

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan judul “Analisis Pengaruh *Electronic Service Quality (E-SERVQUAL)* Terhadap Kepuasan Konsumen Traveloka”. Penulisan ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.

Penulis menyadari skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian di masa datang. Semoga Skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 3 Agustus 2018

Penulis,

Alverts Anugrah Pandoyu

11140017

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>              | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGAJUAN .....</b>          | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>          | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b> | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN MOTTO .....</b>              | <b>v</b>    |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>        | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>              | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                  | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>               | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>               | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>             | <b>xiii</b> |
| <b>ABSTRAKSI.....</b>                   | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>          | <b>1</b>    |
| 1.1. Latar Belakang .....               | 1           |
| 1.2. Rumusan Masalah .....              | 3           |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....             | 4           |
| 1.4. Batasan Masalah.....               | 4           |
| 1.5. Manfaat Penelitian.....            | 5           |
| 1.6. Sistematika Penulisan.....         | 5           |
| <b>BAB 2 LANDASAN TEORI .....</b>       | <b>7</b>    |
| 2.1. LANDASAN TEORI .....               | 7           |
| 2.1.1. Manajemen Pemasaran.....         | 7           |



|              |  |           |
|--------------|--|-----------|
| 2.1.2.       | Jasa .....                                     | 7         |
| 2.1.3.       | Kualitas Pelayanan .....                       | 8         |
| 2.1.4.       | Kualitas Pelayanan Elektronik .....            | 9         |
| 2.1.5.       | Layanan <i>E-Ticketing</i> .....               | 10        |
| 2.1.6.       | Kepuasan Pelanggan .....                       | 11        |
| 2.1.7.       | Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....      | 12        |
| 2.2.         | PENELITIAN TERDAHULU .....                     | 14        |
| 2.3.         | MODEL PENELITIAN .....                         | 15        |
| 2.4.         | HIPOTESIS .....                                | 15        |
| <b>BAB 3</b> | <b>METODE PENELITIAN.....</b>                  | <b>17</b> |
| 3.1.         | Jenis Penelitian .....                         | 17        |
| 3.2.         | Sumber data .....                              | 17        |
| 3.3.         | Metode Pengumpulan Data .....                  | 18        |
| 3.4.         | Populasi dan Sampel .....                      | 18        |
| 3.5.         | Definisi Operasional Variabel Penelitian ..... | 19        |
| 3.5.1.       | Variabel Bebas ( <i>Independent</i> ) .....    | 20        |
| 3.5.2.       | Variabel Terikat ( <i>Dependent</i> ) .....    | 20        |
| 3.6.         | Teknik Analisis Data .....                     | 22        |
| 3.6.1.       | Uji Validitas dan Reliabilitas .....           | 22        |
| 3.6.2.       | Analisis Regresi Linier Berganda .....         | 23        |
| 3.6.3.       | Pengujian Hipotesis .....                      | 24        |
| <b>BAB 4</b> | <b>PEMBAHASAN.....</b>                         | <b>28</b> |
| 4.1.         | Uji Validitas dan Reliabilitas .....           | 28        |
| 4.2.         | Analisis Deskriptif.....                       | 31        |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.2.1. Analisis Profil Responden.....      | 31        |
| 4.3. Analisis Regresi Linier Berganda..... | 33        |
| 4.4. Koefisien Determinasi .....           | 36        |
| 4.5. Uji F.....                            | 37        |
| 4.6. Uji <i>t</i> .....                    | 38        |
| 4.7. Pembahasan .....                      | 43        |
| <b>BAB 5 KESIMPULAN dan SARAN .....</b>    | <b>47</b> |
| 5.1. KESIMPULAN .....                      | 47        |
| 5.2. SARAN .....                           | 49        |
| 5.2.1. Bagi Perusahaan .....               | 49        |
| 5.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya .....     | 49        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                 | <b>51</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....  | 14 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional .....  | 21 |
| Tabel 4.1 Tabel Hasil Uji Validitas.....  | 29 |
| Tabel 4.2 Tabel Hasil Uji <i>Reliability</i> .....                                      | 30 |
| Tabel 4.3 Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                             | 31 |
| Tabel 4.4 Proporsi Responden Berdasarkan Usia.....                                      | 32 |
| Tabel 4.5 Proporsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                | 33 |
| Tabel 4.6 Data Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....                             | 34 |
| Tabel 4.7 Analisis Regresi untuk Koefisien Determinasi ( <b><math>R^2</math></b> )..... | 36 |
| Tabel 4.8 Data Hasil Uji F .....  | 37 |
| Tabel 4.9 Data Perbandingan Nilai Probabilitas terhadap Tingkat Signifikansi .....      | 39 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Model Penelitian ..... | 15 |
|-----------------------------------|----|

©UKDW

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 3 Data Kuisisioner
- Lampiran 4 Hasil Olah Data SPSS
- Lampiran 5 Formulir Revisi Judul Skripsi

©UKYDWN

## Abstrak

### **Analisis Pengaruh *Electronic Service Quality (E-Servqual)* Terhadap Kepuasan Pelanggan Traveloka**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *electronic services quality (e-servqual)* terhadap kepuasan pelanggan PT. Traveloka dengan studi kasus pada mahasiswa dan pelajar kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan tujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan setiap variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial digunakan uji T dan untuk menguji hipotesis digunakan uji F. Variabel – variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *efficiency, reliability, fulfillment, privacy, responsiveness,* dan *contact* yang dihipotesiskan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuisioner. Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 100 orang yang diambil dari mahasiswa/pelajar di kota Yogyakarta yang pernah menggunakan jasa traveloka minimal 2x.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *efficiency, fulfilment, responsiveness,* dan *contact* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Traveloka, namun *reliability* dan *privacy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Traveloka.

Kata kunci : *efficiency, reliability, fulfillment, privacy, responsiveness, contact,* dan Kepuasan Konsumen.

## **Abstract**

### **Analysis Of The Effects Of Electronic Service Quality (E-SERVQUAL) on Customer Satisfaction of Traveloka**

*This study aims to analyze the effect of electronic services quality (e-servqual) on customer satisfaction at Traveloka with chassis study on students in Yogyakarta city. This study uses multiple linear regression analysis method with the aim to find out whether there is a significant influence for every independent variable to the dependent variable that partially used T test and to test the hypothesis used F test. The variables used in this study are efficiency, reliability, fulfillment , privacy, responsiveness, and contact that hypothesized affect the customer satisfaction.*

*The data collection method used in this research is to spread the questionnaire. The number of respondents in this study is 100 people taken from students in the city of Yogyakarta who had used traveloka services at least 2 times.*

*The results showed that the variables of efficiency, fulfillment, responsiveness, and contact have no significant effect on customer satisfaction of Traveloka, but reliability and privacy have significant influence to customer satisfaction of Traveloka.*

*Keywords: efficiency, reliability, fulfillment, privacy, responsiveness, contact, and Consumer Satisfaction.*

## Abstrak

### **Analisis Pengaruh *Electronic Service Quality (E-Servqual)* Terhadap Kepuasan Pelanggan Traveloka**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *electronic services quality (e-servqual)* terhadap kepuasan pelanggan PT. Traveloka dengan studi kasus pada mahasiswa dan pelajar kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan tujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan setiap variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial digunakan uji T dan untuk menguji hipotesis digunakan uji F. Variabel – variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *efficiency, reliability, fulfillment, privacy, responsiveness,* dan *contact* yang dihipotesiskan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuisioner. Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 100 orang yang diambil dari mahasiswa/pelajar di kota Yogyakarta yang pernah menggunakan jasa traveloka minimal 2x.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *efficiency, fulfilment, responsiveness,* dan *contact* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Traveloka, namun *reliability* dan *privacy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Traveloka.

Kata kunci : *efficiency, reliability, fulfillment, privacy, responsiveness, contact,* dan Kepuasan Konsumen.



## **Abstract**

### **Analysis Of The Effects Of Electronic Service Quality (E-SERVQUAL) on Customer Satisfaction of Traveloka**

*This study aims to analyze the effect of electronic services quality (e-servqual) on customer satisfaction at Traveloka with chassis study on students in Yogyakarta city. This study uses multiple linear regression analysis method with the aim to find out whether there is a significant influence for every independent variable to the dependent variable that partially used T test and to test the hypothesis used F test. The variables used in this study are efficiency, reliability, fulfillment , privacy, responsiveness, and contact that hypothesized affect the customer satisfaction.*

*The data collection method used in this research is to spread the questionnaire. The number of respondents in this study is 100 people taken from students in the city of Yogyakarta who had used traveloka services at least 2 times.*

*The results showed that the variables of efficiency, fulfillment, responsiveness, and contact have no significant effect on customer satisfaction of Traveloka, but reliability and privacy have significant influence to customer satisfaction of Traveloka.*

*Keywords: efficiency, reliability, fulfillment, privacy, responsiveness, contact, and Consumer Satisfaction.*

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Internet merupakan salah satu teknologi yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia saat ini. Hal ini dikarenakan internet dapat mengintegrasikan banyak sistem untuk mempermudah manusia dalam melakukan pekerjaan maupun aktivitasnya. Internet juga telah digunakan di hampir semua lini bisnis salah satunya adalah bisnis jual beli tiket. Penerapan internet dalam bisnis ini menghasilkan banyak kemudahan dalam proses bisnisnya baik itu dari perusahaan sendiri maupun dari konsumennya. Kemudahan paling besar dari penggabungan internet dan bisnis pemesanan tiket adalah pembelian tiket dapat dilakukan secara online atau dapat dilakukan dimana saja selama terhubung ke jaringan internet. Model bisnis seperti ini biasa disebut dengan *E-Ticketing* atau pembelian tiket secara online.

Saat ini sudah sangat banyak perusahaan di Indonesia yang menerapkan model bisnis secara online salah satunya di sektor *e-Ticketing*. Sehingga persaingan di sektor ini tentunya sangat besar yang mengakibatkan perusahaan – perusahaan yang bergerak di sektor *e-Ticketing* harus memikirkan strategi yang efektif dan efisien untuk menghadapi persaingan, namun tetap dengan memperhatikan kepuasan konsumen. Hampir semua perusahaan dalam sektor ini memiliki permasalahan yang sama yaitu dengan

kepercayaan konsumen sehingga dibutuhkan strategi baru yang inovatif agar perusahaan dapat berjalan dengan baik dan kepuasan konsumen tercapai.

Menurut Zeithaml, et al. (Tjiptono, F dan Chandra, 2011: 251) Electronic Service Quality atau lebih dikenal dengan e-SERVQUAL model kualitas jasa online yang paling komprehensif dan integratif. Hal ini dikarenakan dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml, et al. relevan dan secara menyeluruh memenuhi kebutuhan untuk mengevaluasi kualitas jasa elektronik. Dimensi e-SERVQUAL terbagi menjadi 6 bagian yaitu *efisiensi, reliabilitas, Fulfillment, Privacy, daya tanggap, dan kontak*.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam model bisnis seperti ini adalah PT Traveloka.com yang khusus bergerak dalam bisnis pembelian tiket secara online seperti tiket pesawat dan kereta api,. PT Traveloka juga menyediakan jasa pemesanan hotel secara online dan jasa perjalanan wisata yang dapat mempermudah konsumen untuk bepergian maupun berwisata. Pemesanan tiket secara online dapat memberi banyak kemudahan bagi konsumen seperti dapat memesan kapan saja dan dimana saja, dapat mengetahui informasi perjalanan dengan mudah sehingga dapat dicocokkan dengan waktu konsumen untuk melakukan perjalanan.

Penelitian ini dibuat untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan atas layanan *E-Ticketing* yang disediakan oleh PT Traveloka. PT Traveloka, penulis jadikan obyek penelitian karena di Indonesia sendiri PT Traveloka dapat dikatakan sebagai penyedia jasa *E-Ticketing* terbesar dari beberapa perusahaan yang ada, sehingga sangat penting untuk diteliti kepuasan

konsumennya dikarenakan konsumen yang menggunakan layanan PT Traveloka sangat banyak. Kepuasan konsumen tercapai ketika kualitas produk atau jasa yang diberikan oleh sebuah perusahaan sesuai dengan keinginan dari konsumen tersebut. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul *Analisis Pengaruh Electronic Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Traveloka (Studi pada mahasiswa dan pelajar kota Yogyakarta)*

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

- a. Apakah variabel *Efficiency* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Traveloka?
- b. Apakah variabel *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Traveloka?
- c. Apakah variabel *Fulfillment* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Traveloka?
- d. Apakah variabel *Privacy* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Traveloka?
- e. Apakah variabel *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Traveloka?
- f. Apakah variabel *Contact* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Traveloka?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk menganalisis pengaruh variabel *Efficiency* terhadap kepuasan konsumen PT Traveloka.
- b. Untuk menganalisis pengaruh variabel *Reliability* terhadap kepuasan konsumen PT Traveloka.
- c. Untuk menganalisis pengaruh variabel *Fulfillment* terhadap kepuasan konsumen PT Traveloka.
- d. Untuk menganalisis pengaruh variabel *Privacy* terhadap kepuasan konsumen PT Traveloka.
- e. Untuk menganalisis pengaruh variabel *Responsiveness* terhadap kepuasan konsumen PT Traveloka.
- f. Untuk menganalisis pengaruh variabel *Contact* terhadap kepuasan konsumen PT Traveloka.

### 1.4. Batasan Masalah

Penelitian ini berfokus pada beberapa area berikut ini:

- a. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa dan pelajar yang tinggal di kota Yogyakarta dan sudah pernah membeli tiket pesawat melalui Traveloka.com minimal 2x pembelian.
- b. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah 6 dimensi dari e-SERVQUAL yaitu
  - Efficiency

- *Reliability,*
  - *Fulfillment,*
  - *Privacy,*
  - *Responsiveness,*
  - *Contact.*
- c. Waktu Penelitian
- Penelitian dilakukan pada bulan Februari - Maret 2018
- d. Jumlah responden sebanyak 100 orang

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan pertimbangan bagi pengusaha jasa travel untuk meningkatkan layanannya khususnya dalam bidang *e-Ticketing* agar dapat sesuai dengan keinginan dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasa travel tersebut.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini akan disajikan dalam 5 bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB 1 Pendahuluan**

Bab ini berisi tentang latar belakang penulisan, rumusan masalah, batasan dari masalah, tujuan yang ingin dicapai, manfaat dari penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

#### **BAB 2 Landasan Teori**

Bab ini menguraikan kajian teori – teori yang akan digunakan dalam penelitian ini dan teori tersebut digunakan untuk mendukung pemecahan masalah maupun hasil dari penelitian ini.

### BAB 3 Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, bahan atau materi dari penelitian, alat atau instrument untuk mengumpulkan data, prosedur pengambilan dan pengumpulan data, dan cara untuk menganalisis data agar sesuai dengan tujuan penelitian.

### BAB 4 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini membahas tentang hasil yang didapatkan dengan mengikuti proses metode yang telah digariskan. Bab ini intinya memuat hasil penelitian dan pembahasan yang sifatnya terpadu dan tidak dipecah dan tidak dipecah menjadi subbab tersendiri. Selain itu bab ini juga memuat penjelasan atau pembahasan secara statistika dan/atau teoritis baik secara kualitatif dan/atau kuantitatif.

### BAB 5 Kesimpulan dan Saran

Bab ini menyajikan pernyataan atas hasil utama dari penelitian dan tindak lanjutnya sebaiknya seperti apa

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN dan SARAN**

#### **5.1. KESIMPULAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ke 6 dimensi electronic service quality (*Efficiency, Reliability, fulfilment, Privacy/security, Contact, dan Responsiveness*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen PT Traveloka. Perusahaan yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah PT Traveloka yang bergerak dibidang penyediaan jasa ticketing online. Pengujian menggunakan sampel sebanyak 100 orang responden yang berbeda usia, jenis kelamin, dan pekerjaan, sehingga didapat kesimpulan sebagai berikut:

- a. Analisis karakteristik responden
  - 1.) Mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin wanita dengan jumlah responden sebanyak 54 orang (54%)
  - 2.) Mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki usia antara 17 – 24 tahun dengan jumlah responden sebanyak 82 responden (82%)
  - 3.) Mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa dengan jumlah responden sebanyak 76 responden (76%).
- b. Dari hasil analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan sebagai berikut;
  - 1) Variabel *Reliability* dan *Privacy/security* memiliki pengaruh yang signifikan dengan kepuasan konsumen. Berarti mayoritas responden



pada kuisisioner ini lebih mementingkan fungsi, kehandalan, dan keamanan dalam melakukan transaksi online. Hal ini juga didukung oleh keinginan konsumen yang membutuhkan sebuah website yang dapat diandalkan untuk menyediakan tiket yang bervariasi dalam segi harga sekaligus dapat dibeli darimana saja. Hal lain juga yang mendukung hipotesis diatas adalah ketakutan banyak konsumen terhadap transaksi berbasis *online* yang tidak melibatkan tatap muka secara langsung yang otomatis akan menurunkan tingkat kepercayaan konsumen untuk membeli produk dari perusahaan tersebut.

- 2) Variabel *Efficiency, fulfilment, Contact, dan Responsiveness* memiliki pengaruh yang tidak signifikan dengan kepuasan konsumen. Hal ini dapat terjadi dikarenakan variabel tersebut merupakan hal yang oleh konsumen dianggap sudah sewajarnya ada dalam sebuah perusahaan dan telah terpenuhi dengan baik oleh pihak perusahaan sehingga konsumen tidak menganggap hal ini sebagai sesuatu yang dapat memuaskan kebutuhan mereka.

## 5.2. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran yang berkaitan dengan penelitian ini yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dan peneliti berikutnya yaitu:

### 5.2.1. Bagi Perusahaan

Dengan semakin berkembangnya dunia digital, tentunya persaingan antara para perusahaan yang bergerak dibidang online khususnya *e-Ticketing* akan semakin ketat. Oleh sebab itu sangat diharapkan agar PT Traveloka terus mengembangkan dan mempertahankan kehandalan dan keamanan pada situs mereka yang secara positif memberikan pengaruh signifikan pada penelitian ini. Namun, tidak hanya terpaku pada kedua variabel itu, PT Traveloka juga harus terus mengembangkan variabel lain seperti efisiensi, *fulfilment*, *Contact*, dan *Responsiveness* agar nilai kepuasan yang didapatkan oleh konsumen tidak hanya dari *Reliability* dan *Privacy/security* melainkan dari semua aspek, sehingga PT Traveloka dapat terus memberikan kepuasan terbaik bagi seluruh konsumen mereka.

### 5.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Pada peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambah variabel lain seperti harga dan promosi dalam penelitiannya dan juga dapat menggunakan teori e-servqual lain yang banyak dikemukakan oleh

para ahli agar mendapatkan hasil yang lebih variatif dan signifikan sehingga, semakin banyak pelajaran baru yang dapat digali dan dapat membantu bagi perusahaan yang diteliti maupun bagi peneliti sendiri.

©UKDW

## DAFTAR PUSTAKA

- Galuh Atika Wibhawani, 2012 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Tiket Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia tahun 2012.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP
- Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP
- Jati, Nugroho jatmiko dan Herry Laksito. 2012. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan dan Penggunaan E-Ticket.
- Kotler, Keller (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 2* (13<sup>th</sup> ed.), Jakarta : PT. Index.
- Kotler, Keller (2012). *Marketing Management* (14<sup>th</sup> ed.), Boston. Prentice Hall, Pearson.
- Loven, Margaretha Puspita & Elyawati, J. 2017. Pengaruh Teknik *E-Ticketing* Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Niat Pembelian Ulang dan *WOM*
- Mudrajad Kuncoro, (2013). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* Edisi 4. Jakarta: Erlangga
- Putri, May Fanny Eka & Tricahyono, Dodie. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-SERVQUAL) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile*

*Banking* (Studi Kasus Pada BRI Unit Jatiwaringin Cabang Kramat Jati Jakarta Timur Tahun 2014)

Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono, (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono, dan Husein Umar. (2002). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan Ketiga. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, F & Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Yogyakarta : Andy

Tjiptono, F & Candra. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction* (3<sup>rd</sup> Ed.). Yogyakarta : Andy

Turban, et al. (2004). *Electronic Commerce : A Managerial Perspective*. New Jersey : Prentice Hall

Wibhawani, Galuh Atika & Ariyanti, Maya. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Tiket Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia Tahun 2012



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta – 55233  
Telepon : (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137

Yogyakarta, 22 Juni 2018

Kepada Yth. :

Nomor : 074/7007/Kesbangpol/2018  
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Rektor Universitas Kristen Duta Wacana  
di Yogyakarta

Memperhatikan surat :

Dari : Wakil Dekan Bidang Akademik Manajemen Fakultas Bisnis  
Universitas Kristen Duta Wacana  
Nomor : 30/I.01/FBM/2018  
Tanggal : 5 Juni 2018  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian dan Menyebarkan Kuesioner

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposal : "ANALISIS PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY (E-SERVQUAL)* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TRAVELOKA (STUDI KASUS PADA MAHASISWA YANG KULIAH DI KOTA YOGYAKARTA)" kepada:

Nama : ALVERTS ANUGRAH PANDOUY  
NIM : 11140017  
No.HP/Identitas : 085396374419/7202261109940001  
Prodi/Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana  
Lokasi Penelitian : Universitas Kristen Duta Wacana  
Waktu Penelitian : 1 Juli 2018 s.d 30 Agustus 2018

Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan:

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbangpol DIY selambat-lambatnya 6 bulan setelah penelitian dilaksanakan.
4. Surat rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

Rekomendasi Ijin Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.



Tembusan disampaikan Kepada Yth.:

1. Gubernur DIY (sebagai laporan)
2. Wakil Dekan Bidang Akademik Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana;
3. Yang bersangkutan.

## KUISIONER PENELITIAN

*(Analisis Pengaruh Electronic Service Quality (E-SERVQUAL)*

*Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Traveloka)*

### **Pekerjaan**

- ( ) Mahasiswa / Pelajar
- ( ) PNS
- ( ) Pegawai Swasta
- ( ) Wiraswasta

### **Usia**

- ( ) 17 – 24 Tahun
- ( ) 25 – 34 Tahun
- ( ) 35 – 49 Tahun
- ( ) 50 Tahun keatas

### **Jenis Kelamin**

- ( ) Pria
- ( ) Wanita

Cara pengisian: Berikan tanda X pada setiap pernyataan sesuai dengan kenyataan yang anda alami ketika bertransaksi di Traveloka

Keterangan Pilihan Jawaban:

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- N : Netral
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

| No | Pertanyaan  | Jawaban |   |   |    |     |
|----|---|---------|---|---|----|-----|
|    |   | SS      | S | N | TS | STS |
|    | <b>EFFICIENCY</b>   |         |   |   |    |     |
| 1  | Konsumen mudah untuk mengakses website traveloka  |         |   |   |    |     |
| 2  | Konsumen mudah untuk menemukan informasi pemberitahuan di website traveloka                     |         |   |   |    |     |
| 3  | Konsumen mudah untuk melakukan checkout (proses transaksi) dari situs traveloka                 |         |   |   |    |     |
|    |   |         |   |   |    |     |
|    | <b>FULFILLMENT</b>  |         |   |   |    |     |
| 4  | Konsumen mudah paham ketika pertama kali menggunakan layanan traveloka                          |         |   |   |    |     |
| 5  | Konsumen mendapatkan konfirmasi pembelian dengan cepat  |         |   |   |    |     |
| 6  | Konsumen selalu mendapat informasi yang akurat mengenai ketersediaan produk                     |         |   |   |    |     |
|    |   |         |   |   |    |     |
|    | <b>RELIABILITY</b>  |         |   |   |    |     |
| 7  | Traveloka memiliki fungsi yang telah sesuai dengan kebutuhan konsumen                           |         |   |   |    |     |
| 8  | Traveloka dapat diandalkan untuk pembelian tiket secara online                                  |         |   |   |    |     |
| 9  | Traveloka dapat diakses dari ( <i>komputer/smartphone</i> ), dimana, dan kapan saja             |         |   |   |    |     |
|    |   |         |   |   |    |     |
|    | <b>PRIVACY</b>  |         |   |   |    |     |
| 10 | Traveloka memiliki perjanjian yang memberikan jaminan terkait penyalahgunaan informasi konsumen |         |   |   |    |     |
| 11 | Traveloka memiliki tingkat keamanan yang  |         |   |   |    |     |



|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
|    | terpercaya dalam bertransaksi  |  |  |  |  |  |
|    |  |  |  |  |  |  |
|    | <b>RESPONSIVENESS</b>  |  |  |  |  |  |
| 12 | Traveloka selalu dapat memberikan informasi yang cepat dan tepat terkait layanan mereka                        |  |  |  |  |  |
| 13 | Traveloka cepat tanggap ketika ada keluhan konsumen  |  |  |  |  |  |
| 14 | Traveloka menyediakan garansi ( <i>pembatalan dan pengembalian tiket</i> ) terkait produk yang mereka tawarkan |  |  |  |  |  |
|    |  |  |  |  |  |  |
|    | <b>CONTACT</b>   |  |  |  |  |  |
| 15 | Traveloka mudah dihubungi saat ada keluhan   |  |  |  |  |  |
| 16 | Traveloka menyediakan alamat dan kontak yang jelas di website mereka   |  |  |  |  |  |
|    |  |  |  |  |  |  |
|    | <b>KEPUASAN KONSUMEN</b>   |  |  |  |  |  |
| 17 | Secara umum, Traveloka sangat membantu saya dalam mencari tiket pesawat  |  |  |  |  |  |
| 18 | Secara umum, saya puas dengan pelayanan e-ticketing traveloka  |  |  |  |  |  |
| 19 | Secara umum, saya puas dengan informasi yang disediakan traveloka  |  |  |  |  |  |
| 20 | Secara umum, Produk yang ditawarkan traveloka telah sesuai dengan harapan saya                                 |  |  |  |  |  |

### Data Kuisisioner

| No | Pekerjaan | Usia | Jenis Kelamin | Efficiency |    |    | Fulfillment |    |    | Reliability |    |    | Privacy |    | Response |    |    | Contact |    | C. Satisfaction |    |    |    |
|----|-----------|------|---------------|------------|----|----|-------------|----|----|-------------|----|----|---------|----|----------|----|----|---------|----|-----------------|----|----|----|
|    |           |      |               | Q1         | Q2 | Q3 | Q1          | Q2 | Q3 | Q1          | Q2 | Q3 | Q1      | Q2 | Q1       | Q2 | Q3 | Q1      | Q2 | Q1              | Q2 | Q3 | Q4 |
|    |           |      |               | 1          | 3  | 3  | 2           | 5  | 4  | 4           | 4  | 4  | 4       | 4  | 5        | 4  | 5  | 4       | 3  | 4               | 3  | 4  | 5  |
| 2  | 3         | 1    | 1             | 5          | 5  | 5  | 4           | 4  | 3  | 4           | 4  | 5  | 4       | 4  | 4        | 4  | 3  | 3       | 5  | 5               | 5  | 5  |    |
| 3  | 3         | 1    | 1             | 5          | 5  | 5  | 4           | 5  | 5  | 4           | 5  | 5  | 4       | 4  | 4        | 4  | 4  | 4       | 4  | 5               | 4  | 4  |    |
| 4  | 3         | 2    | 1             | 5          | 4  | 3  | 3           | 4  | 2  | 4           | 4  | 4  | 3       | 3  | 3        | 3  | 3  | 3       | 4  | 3               | 3  | 3  |    |
| 5  | 1         | 1    | 2             | 4          | 4  | 4  | 4           | 4  | 4  | 4           | 5  | 4  | 3       | 3  | 4        | 3  | 4  | 4       | 4  | 5               | 4  | 4  |    |
| 6  | 4         | 2    | 1             | 4          | 4  | 4  | 5           | 3  | 3  | 4           | 4  | 4  | 4       | 4  | 4        | 3  | 3  | 3       | 3  | 4               | 4  | 4  |    |
| 7  | 4         | 2    | 2             | 5          | 5  | 4  | 3           | 5  | 4  | 2           | 5  | 5  | 3       | 4  | 5        | 3  | 3  | 2       | 4  | 4               | 3  | 2  |    |
| 8  | 1         | 1    | 2             | 5          | 5  | 5  | 3           | 5  | 3  | 3           | 5  | 5  | 5       | 5  | 5        | 3  | 3  | 3       | 4  | 5               | 5  | 5  |    |
| 9  | 1         | 1    | 2             | 4          | 4  | 4  | 4           | 4  | 4  | 3           | 3  | 4  | 3       | 3  | 3        | 3  | 4  | 3       | 4  | 3               | 4  | 4  |    |
| 10 | 1         | 1    | 2             | 4          | 3  | 3  | 5           | 4  | 5  | 4           | 4  | 5  | 4       | 4  | 3        | 3  | 4  | 3       | 3  | 5               | 4  | 4  |    |
| 11 | 1         | 1    | 1             | 5          | 4  | 4  | 3           | 5  | 5  | 5           | 5  | 5  | 4       | 5  | 4        | 3  | 4  | 4       | 4  | 5               | 5  | 5  |    |
| 12 | 1         | 1    | 2             | 5          | 5  | 5  | 5           | 5  | 4  | 2           | 4  | 5  | 3       | 4  | 4        | 3  | 4  | 3       | 4  | 5               | 5  | 5  |    |
| 13 | 1         | 1    | 1             | 5          | 4  | 5  | 5           | 5  | 4  | 4           | 5  | 5  | 4       | 4  | 4        | 4  | 4  | 4       | 4  | 5               | 5  | 5  |    |
| 14 | 1         | 1    | 2             | 5          | 5  | 5  | 5           | 5  | 4  | 5           | 5  | 5  | 5       | 5  | 5        | 4  | 5  | 4       | 5  | 5               | 5  | 5  |    |
| 15 | 3         | 1    | 1             | 4          | 4  | 4  | 3           | 3  | 3  | 4           | 3  | 4  | 4       | 4  | 3        | 3  | 4  | 3       | 4  | 4               | 3  | 3  |    |
| 16 | 1         | 1    | 2             | 5          | 4  | 4  | 4           | 4  | 4  | 5           | 5  | 4  | 4       | 4  | 5        | 5  | 5  | 4       | 4  | 5               | 5  | 5  |    |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 7 | 3 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 1 | 8 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 1 | 9 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 0 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 2 | 7 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 2 | 8 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 2 | 9 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 3 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |   |
| 3 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |   |
| 3 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 3 | 1 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |   |
| 3 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 3 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 6 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 3 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 7 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 |   |
| 3 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 8 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 3 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 9 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |   |
| 4 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |   |
| 4 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |   |
| 4 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 |   |
| 4 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |   |
| 4 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 4 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |   |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 6 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 7 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 8 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 |   |
| 4 | 9 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 5 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 5 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 5 | 2 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 |   |
| 5 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 |   |
| 5 | 6 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |   |
| 5 | 7 | 3 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |   |
| 5 | 8 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |   |
| 5 | 9 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 |   |
| 6 | 1 | 2 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |   |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 6 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 6 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 6 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 6 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 6 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 6 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 7 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 6 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 8 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 9 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 7 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 0 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 7 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 7 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 7 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 7 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 7 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 6 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 7 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 7 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 7 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 8 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 7 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 9 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 8 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 0 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 8 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 8 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 8 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 8 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 8 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 8 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 6 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 8 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 7 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 8 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 8 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 8 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 9 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 9 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 0 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 9 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 9 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 9 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 9 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 9 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 9 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 6 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 9 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 7 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 9 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 8 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 9 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 9 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 0 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 0 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |



## Reliability

### Case Processing Summary

|                             | N  | %     |
|-----------------------------|----|-------|
| Valid                       | 30 | 100.0 |
| Cases Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
| Total                       | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .927             | 20         |

### Item-Total Statistics

|               | Scale Mean if<br>Item Deleted | Scale Variance<br>if Item Deleted | Corrected Item-<br>Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if Item<br>Deleted |
|---------------|-------------------------------|-----------------------------------|---|--|
| Efisiensi1    | 77.1667                       | 77.109                            | .593                                    | .924                                   |
| Efisiensi2    | 77.4333                       | 77.426                            | .515                                    | .925                                   |
| Efisiensi3    | 77.5000                       | 76.052                            | .678                                    | .923                                   |
| Fulfilment1   | 77.8333                       | 76.213                            | .442                                    | .928                                   |
| Fulfilment2   | 77.6667                       | 74.713                            | .571                                    | .925                                   |
| Fulfilment3   | 78.0000                       | 75.034                            | .536                                    | .925                                   |
| Reliability1  | 77.8333                       | 75.868                            | .467                                    | .927                                   |
| Reliability2  | 77.4333                       | 75.013                            | .586                                    | .924                                   |
| Reliability3  | 77.1000                       | 78.369                            | .552                                    | .925                                   |
| Privacy1      | 77.8667                       | 74.051                            | .713                                    | .921                                   |
| Privacy2      | 77.6667                       | 74.161                            | .703                                    | .922                                   |
| Respon1       | 77.6667                       | 74.989                            | .686                                    | .922                                   |
| Respon2       | 78.2667                       | 75.030                            | .610                                    | .924                                   |
| Respon3       | 77.9000                       | 76.093                            | .620                                    | .924                                   |
| Contact1      | 78.3333                       | 77.471                            | .492                                    | .926                                   |
| Contact2      | 77.9333                       | 78.133                            | .459                                    | .926                                   |
| Satisfaction1 | 77.2667                       | 75.926                            | .635                                    | .923                                   |
| Satisfaction2 | 77.4333                       | 72.116                            | .823                                    | .919                                   |
| Satisfaction3 | 77.5000                       | 72.052                            | .751                                    | .920                                   |
| Satisfaction4 | 77.7667                       | 73.289                            | .695                                    | .922                                   |

## Regression

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

| Mode | Variables Entered   | Variables Removed | Method |
|------|---|-------------------|--------|
| 1    | Responsiveness, Efficiency, Fulfillment, Privacy, Contact, Reliability <sup>b</sup> | .                 | Enter  |

a. Dependent Variable: Satisfaction

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

| Mode | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1    | .776 <sup>a</sup> | .602     | .577              | 1.57175                    |

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Efficiency, Fulfillment, Privacy, Contact, Reliability

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 347.963        | 6  | 57.994      | 23.476 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 229.747        | 93 | 2.470       |        |                   |
|       | Total      | 577.710        | 99 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Satisfaction

b. Predictors: (Constant), Responsiveness, Efficiency, Fulfillment, Privacy, Contact, Reliability

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)     | 2.798                       | 1.902      |                           | 1.471 | .145 |
|       | Efficiency     | .211                        | .132       | .146                      | 1.593 | .114 |
|       | Reliability    | .537                        | .120       | .427                      | 4.483 | .000 |
|       | Privacy        | .302                        | .150       | .168                      | 2.017 | .047 |
|       | Contact        | .176                        | .134       | .109                      | 1.310 | .193 |
|       | Fulfillment    | .205                        | .105       | .154                      | 1.951 | .054 |
|       | Responsiveness | -.114                       | .155       | -.057                     | -.734 | .465 |

a. Dependent Variable: Satisfaction

**Descriptives**

**Frequencies**

**Statistics**

|   |         | Pekerjaan | Usia | Jenis_Kelamin |
|---|---------|-----------|------|---------------|
| N | Valid   | 100       | 100  | 100           |
|   | Missing | 0         | 0    | 0             |

**Pekerjaan**

|       |                     | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Mahasiswa / Pelajar | 74        | 74.0    | 74.0          | 74.0               |
|       | PNS                 | 2         | 2.0     | 2.0           | 76.0               |
|       | Pegawai Swasta      | 19        | 19.0    | 19.0          | 95.0               |
|       | Wiraswasta          | 5         | 5.0     | 5.0           | 100.0              |
|       | Total               | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

**Usia**

|  |  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
|  |  |           |         |               |                    |

|       |                 |     |       |       |       |
|-------|-----------------|-----|-------|-------|-------|
| Valid | 17 – 24 Tahun   | 82  | 82.0  | 82.0  | 82.0  |
|       | 25 – 34 Tahun   | 16  | 16.0  | 16.0  | 98.0  |
|       | 35 – 49 Tahun   | 1   | 1.0   | 1.0   | 99.0  |
|       | 50 Tahun keatas | 1   | 1.0   | 1.0   | 100.0 |
|       | Total           | 100 | 100.0 | 100.0 |       |

**Jenis\_Kelamin**

|              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Pria         | 46        | 46.0    | 46.0          | 46.0               |
| Valid Wanita | 54        | 54.0    | 54.0          | 100.0              |
| Total        | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

FORMULIR REVISI JUDUL SKRIPSI

Nama : Alverds Anugrah Pandoyu

NIM : 11140017

Judul lama

ANALISIS PENGARUH ELECTRONIC SERVICE QUALITY  
(E-SERQUAL) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TRAVELOKA

Judul baru (jika ada)

Judul dalam bahasa Inggris

ANALYSIS OF THE EFFECTS OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY (E-SERQUAL)  
TOWARD CUSTOMER SATISFACTION OF TRAVELOKA

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Mahasiswa

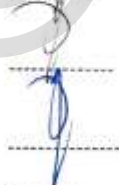


© UKDIN

- NAMA: 4UVerto NIM: 11190017
- Perubahan/ Revisi JUDUL SKRIPSI  
(setelah pelaksanaan ujian, wajib melapor kepada staf administrasi Fakultas, bila ada)

1. Urutan analisis:  $R^2 \rightarrow Y_j^2$
2. Tuliskan  $t$ , Gubam  $T^1$
3. Spesi
4. Sisaan  $\rightarrow$  Kinetik. Seberapa cepat  $\rightarrow$  Variabel lain (Keg.?? / 5/16)
5. Menentukan  $R^2$  dalam Gans.  $F \rightarrow$   $h$  dan  $t$
6. Pembahasan, di perluas

Tanda tangan  
Penguji 1



Penguji 2



Penguji 3



Catatan

(Jika tanda tangan sudah terisi semua, serahkan ke staf admin, Fakultas untuk diarsip)