

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *INTENTION TO RE-USE WEBSITE* OTA DALAM PEMBELIAN TIKET PESAWAT**

(Survei terhadap Mahasiswa Pengguna Traveloka, Tiket.com dan Booking.com di Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia Bandung)

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mengikuti Ujian Sidang Skripsi Sarjana Pariwisata pada Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata



Oleh :

**Wanda Dania Utami**  
**1400865**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN PARIWISATA  
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2018**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *INTENTION TO RE-USE WEBSITE* OTA DALAM PEMBELIAN TIKET PESAWAT**

(Survei terhadap Mahasiswa Pengguna Traveloka, Tiket.com dan Booking.com di Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia Bandung)

Oleh  
Wanda Dania Utami

Skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Wanda Dania Utami 2018  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Agustus 2018

Hak Cipta dilindungi undang-undang  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian  
Dengan dicetak ulang, difoto copy, atau cara lainnya tanpa izin dari  
penulis

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *INTENTION TO RE-USE WEBSITE* OTA DALAM PEMBELIAN TIKET PESAWAT**

(Survei terhadap Mahasiswa Pengguna Traveloka, Tiket.com dan Booking.com di Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia Bandung)

**Skripsi ini disetujui dan disahkan oleh:**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Bagja Waluya, S.Pd., M.Pd**  
**NIP. 197210242001121001**

**Oce Ridwanudin, SE., MM**  
**NIP. 198104072010121002**

**Mengetahui :**  
**Ketua Program Studi,**

**Yeni Yuniawati, S.Pd., MM**  
**NIP. 198106082006042001**

**Tanggung Jawab Yuridis**  
**Ada Pada Penulis,**

**Wanda Dania Utami**  
**NIM. 1400865**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "*Pengaruh E-Service Quality terhadap Intention to Re-Use Website OTA dalam pembelian tiket pesawat*" ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Agustus 2018  
Yang Membuat Pernyataan,

Wanda Dania Utami

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis Panjatkan Kepada Allah Swt, Karena Atas Rahmat Serta Kehendak-Nya Penulis Dapat Menyelesaikan Penulisan Proposal Penelitian Yang Berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *Intention To Re-Use Website* OTA dalam Pembelian Tiket Pesawat”(Survei Terhadap Mahasiswa Pengguna Traveloka, Tiket.com dan Booking.com di Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia).

Shalawat Serta Salam Semoga Selalu Tercurah Limpahkan Kepada Nabi Muhammad SAW, Keluarga, Serta Sahabat-Sahabat Beliau.

Penulis Mengucapkan Terima Kasih Kepada Pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan proposal penelitian ini. Penulis menyadari proposal penelitian ini tidak luput dari kekurangan, baik dari segi penggunaan bahasa maupun isi. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan proposal penelitian yang telah dibuat. Semoga proposal penelitian ini menjadi hal yang bermanfaat bagi peneliti khususnya dan bagi seluruh pembaca pada umumnya.

Bandung, Agustus 2018

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *Intention to Re-Use* pengguna Traveloka, Tiket.com dan Booking.com. Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih yang sangat dalam kepada pihak-pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. R. Asep Kadarohman, M.Si., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. Agus Mulyana M. Hum., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Bapak Dr. Mamat Ruhumat, M.Pd, selaku Wakil Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.
4. Ibu Yeni Yuniawati., S.Pd.,MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata, Universitas Pendidikan Indonesia yang selalu memberikan saran yang berharga serta semangat pada penulis.
5. Bapak Bagja Waluya, S.Pd.,M.Pd selaku dosen pembimbing ke I yang senantiasa membimbing dan memberikan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
6. Bapak Oce Ridwanudin, SE., MM, selaku dosen pembimbing ke II yang telah senantiasa membimbing dan selalu memberi semangat selama proses pengerjaan skripsi.
7. Bapak Lili Adi Wibowo, S.Pd., S.Sos., MM, terima kasih atas segala ilmu, bimbingan selama penulis belajar di Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata.
8. Ibu Dr. Vanessa Gaffar, SE., Ak., MBA, terima kasih atas segala ilmu, bimbingan serta motivasi selama penulis belajar di Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata.
9. Ibu HP. Diyah Setyorini, MM, terima kasih atas segala ilmu, pengajaran serta saran dan masukan baik teoritis maupun praktis kepada penulis.
10. Bapak Gitasiswhara, SE., Par., MM, terima kasih atas saran dan masukan baik teoritis maupun praktis kepada penulis.

11. Ibu Dewi Pancawati, S.Pd., MM, selaku dosen hotel sekaligus ibu bagi anak-anak hotel terima kasih atas segala pengajaran, ilmu dalam pariwisata juga selalu memberikan semangat dan masukan yang berharga kepada penulis.
12. Bapak Taufik Abdullah, SE.Par., MM, terima kasih atas saran dan masukan baik teoritis maupun praktis kepada penulis.
13. Bapak Hendi selaku staff tata usaha di Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata yang telah memberikan semangat dan membantu penulis dalam urusan administrasi selama kuliah.
14. Seluruh pengajar di lingkungan Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata yang telah membekali ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
15. Seluruh Manajemen Pemasaran Pariwisata Angkatan 2014, terima kasih telah menjadi keluarga yang menyenangkan dalam berbagai pengalaman selama perkuliahan di Manajemen Pemasaran Pariwisata.

Khususnya kepada kedua orang tua yaitu Bapak Ridwan Maulawaman dan Mamah Kokom Komariah yang selalu memberikan doa, motivasi dan semangat sehingga skripsi ini terselesaikan, serta adik yaitu Indra Maulana dan Anisa Widiati Astuti yang selalu memberikan semangat kepada penulis, serta seluruh keluarga yang juga memberikan doa dan semangat kepada penulis. Semoga Allah SWT memberikan balasan atas kemurahan dan amal baik kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat pengetahuan dan pemahaman bagi pembaca pada umumnya.