

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP NIAT
PEMESANAN ULANG (STUDI PADA REDDOORZ)**

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas
Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun oleh:

Riyandi Widjaja

210326092

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2025

Lembar Pengesahan

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP NIAT
PEMESANAN ULANG (STUDI PADA REDDOORZ)**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis Dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Disusun Oleh:

Riyandi Widjaja

NPM: 210326092



Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

Elisabet Dita Septiari, SE., M.Sc.

Tanggal 12/06/2025

Skripsi

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Niat Pemesanan Ulang
(Studi Pada RedDoorz)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Riyandi Widjaja

NPM: 210326092

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji

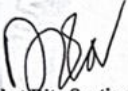
pada tanggal 21 Juli 2025

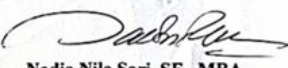
**dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu
persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)**

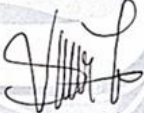
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

Anggota Panitia Penguji


Elisabet Dita Septiari, SE., M.Sc., Ph.D


Nadia Nila Sari, SE., MBA.


Vonezyo Yupanzara Dharomesz, SE., MBA.

Yogyakarta, 21 Juli 2025

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta


Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, SE, MSc., Ph.D.

PERNYATAAN

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan skripsi dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Niat Pemesanan Ulang
(Studi Pada RedDoorz)**

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiat dari karya orang lain. Dalam penulisan skripsi ini, apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh tanggung jawab.

Yogyakarta, 21 Juli 2025,



Riyandi Widjaja

Kata Pengantar

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan masa studi dari awal perkuliahan hingga akhirnya dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Topik pada penelitian ini, yaitu “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Niat Pemesanan Ulang (Studi Pada RedDoorz)” dilakukan untuk memenuhi syarat peneliti dalam mendapatkan gelar Sarjana (S1) Manajemen di Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Peneliti tidak akan mampu untuk menyelesaikan penelitian ini tanpa adanya dukungan dan bimbingan secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang bersangkutan, antara lain:

1. Buddha Gautama yang selalu menyertai setiap langkah penulis, membimbing, dan memberikan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar dari awal hingga akhir.
2. Ibu Elisabet Dita Septiari, SE., M.Sc. Ph.D. sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah membantu dan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan masukan yang diperlukan untuk mendukung penyelesaian penelitian ini.
3. Kepada orang tua dan adik penulis, Papi Ridwan, Mami Rety, dan Aca yang telah memberi dukungan dan motivasi selama proses pengerjaan skripsi.
4. Seluruh dosen dan karyawan FBE UAJY yang telah memberikan ilmu dan pengalaman baik dalam proses perkuliahan ataupun akademik yang berlangsung selama 4 tahun perkuliahan di FBE UAJY.
5. Teman – teman SIC (sharing is caring) Michelle, Rosintia, Feby, Frans, Alvin, yang telah menemani saya selama perkuliahan 4 tahun di kampus.
6. Teman – teman kampung Inggris dan Kosong, Julian, Hugo, Frans, Alvin, yang sudah menjaga pertemanan dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.

7. Teman – teman kosong, Yoga, Gabriel, Kheren, Richardo, Yudha, dan teman – teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
8. Teman – teman HMPSM yang telah bersama – sama menjalin hubungan dan berdinamika bersama dari awal periode hingga akhir periode.
9. Teman – teman kkn 86 UAJY, Bastian, Figo, Nio, Gina, Tiara, Kezia, Nisa, Angel. Yang telah berdinamika bersama menjalankan setiap program kerja KKN dengan baik dan memberikan pengalaman yang berkesan selama pelaksanaan kegiatan KKN.
10. Teman – teman bimbingan skripsi Bu Dita, Michelle, Alvin, Yoga, Richardo, Kheren, Rebecha, Adrian, Feby, dan teman – teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Yang sudah menjadi teman diskusi, sumber informasi, dan selalu memberikan motivasi kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh responden yang sudah bersedia dan meluangkan waktunya untuk mengisi 21 pertanyaan kuesioner, sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
12. Terakhir, saya ingin berterima kasih dan mengapresiasi diri saya sendiri karena sudah bertahan dan berhasil untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Yogyakarta, 16 Juni 2025

Penulis



Riyandi Widjaja

Daftar Isi

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2. 1 Persepsi Nilai.....	12
2. 2 Niat Pemesanan Ulang.....	13
2. 3 Kualitas Pelayanan	14
2. 4 Harga	16
2.5 Penelitian Terdahulu.....	19
2.6 Pengembangan Hipotesis.....	23
2.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Pemesanan Ulang.....	23
2.6.2 Pengaruh Harga Terhadap Niat Pemesanan Ulang.....	24
2. 7 Kerangka Penelitian.....	25
BAB 3 METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Objek, Subjek, dan Tempat Penelitian.....	26
3.3 Populasi dan Sampel.....	27
3.4 Metode Pengumpulan Data	28
3.5 Definisi Operasional.....	29
3.6 Pengukuran Data	31
3.7 Metode Analisis Data.....	31
3.7.1 Statistik Deskriptif	31
3.7.2 Pengujian Instrumen.....	32
3.7.2.1 Uji hipotesis.....	32
3.7.2.2 Structural Equation Model	33
3.8 Hasil Uji Kuesioner	33
3.8.1 Face Validity	33
3.9 Alat analisis	36
3.9.1 Smart Partial Least Square	36
3.9.2 Evaluasi Goodness of Fit (<i>Outer Model</i>)	37

3.9.2.1	Uji Validitas Konvergen (Convergent Validity).....	37
3.9.2.2	Uji Validitas Diskriminan (Discriminant Validity)	38
3.9.2.3	Uji Reliabilitas.....	38
3.9.3	<i>Evaluasi Goodness of Fit (Inner Model)</i>	39
3.9.3.1	R-square.....	39
3.9.3.2	F-Square	39
3.9.3.3	Q – square (Predictive relevance).....	39
3.10	Uji Pilot Test.....	40
3.10.1	Hasil Uji Validitas.....	40
3.10.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	41
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Prosedur Pengumpulan Data	43
4.2	Hasil Statistik Deskriptif Profil Responden.....	44
4.2.1	Analisis Responden Berdasarkan <i>Filltering</i>	44
4.2.2	Profil Responden Berdasarkan Demografis	45
4.3	Analisis Deskriptif.....	48
4.3.1	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	48
4.3.2	Analisis Deskriptif Variabel Harga.....	50
4.3.3	Analisis Deskriptif Variabel Niat Pemesanan Ulang.....	51
4.4	Analisis Data	52
4.4.1	<i>Analisis Structural Equation Modeling - Partial Least Squared (PLS)</i>	52
4.4.2	<i>Outer Model (Measurement Model)</i>	53
4.4.2.1	Uji Validitas Konvergen	54
4.4.2.2	Uji Validitas Diskriminan	55
4.4.2.3	Uji Reliabilitas.....	56
4.4.3	<i>Inner Model</i>	57
4.4.3.1	R-Square	57
4.4.3.2	F-Square	58
4.4.3.3	Q-Square.....	58
4.4.4	Uji Hipotesis.....	59
4.5	Pembahasan Hipotesis	61
4.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Pemesanan Ulang.....	61
4.5.2	Pengaruh Harga Terhadap Niat Pemesanan Ulang.....	62
BAB V PENUTUP		63
5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Implikasi Manajerial.....	65

5.3	Keterbatasan Penelitian	66
5.4	Saran Penelitian	67
DAFTAR PUSTAKA.....		68



Daftar Tabel

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	29
Tabel 3. 2 Perhitungan Interval Kelas	32
Tabel 3. 3 Kuesioner Face Validity	34
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Pilot Test n=50	40
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Pilot Test n=50	41
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas n=50.....	42
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas n=50.....	42
Tabel 4. 1 Responden yang pernah menginap pada Hotel RedDoorz dalam kurun waktu 6 bulan terakhir	44
Tabel 4. 2 Responden yang pernah mendapat Sales Promotion saat menginap di Hotel RedDoorz	45
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	46
Tabel 4. 6 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan Bulanan	47
Tabel 4. 7 Profil Responden Berdasarkan Jenis RedDoorz yang pernah digunakan	47
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Harga	50
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Niat Pemesanan Ulang.....	51
Tabel 4. 11 Nilai Outer Loadings (Loading Factors)	54
Tabel 4. 12 Nilai Average Extraced (AVE)	55
Tabel 4. 13 Nilai Cross Loading	56
Tabel 4. 14 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.....	57
Tabel 4. 15 Nilai R-Square.....	57
Tabel 4. 16 Nilai F-Square	58
Tabel 4. 17 Nilai Q-Square	58
Tabel 4. 18 Path Coefficient.....	59

Daftar Gambar

Gambar 1. 1 Tren Kunjungan Bulanan 2022 – 2024	2
Gambar 1. 2 Startup Perjalanan & Perhotelan Paling Populer di Indonesia Tahun 2022 ...	6
Gambar 1. 3 Tren Pencarian RedDoorz (Biru), Airbnb (Merah), dan Bobobox (Kuning) .	7
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	25
Gambar 4. 1 Struktur Awal Penelitian.....	52
Gambar 4. 2 Model Struktural PLS Alogarithm	53



**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Niat Pemesanan Ulang
(Studi Pada RedDoorz)**

Riyandi Widjaja

Elisabet Dita Septiari, SE., M.Sc.

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Jalan Babarsari 43-44, Yogyakarta

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji adanya pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap niat pemesanan ulang pada RedDoorz. Total keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah 236 responden, namun hanya 210 responden yang sesuai dengan kriteria penelitian. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode perposive sampling dengan skala likert 5 poin (Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Netral, Setuju, dan Sangat Setuju). Penelitian ini menggunakan Google form sebagai media kuesioner yang disebarakan menggunakan media sosial. Analisis data $n=50$ dan data keseluruhan dilakukan dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *software* Smart Partial Least Square (SmartPLS). Setelah data berhasil diolah, hasil memperlihatkan bahwa seluruh hipotesis mendapatkan hasil yang signifikan dan positif.

Kata Kunci: RedDoorz, Kualitas Pelayanan, Harga, Niat Pemesanan Ulang.