

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN
KEPERCAYAAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN
ELEKTRONIK DAN LOYALITAS ELEKTRONIK: ANALISIS
GENERASI Z PENGGUNA TIKET.COM**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan mencapai Derajat Sarjana
Manajemen (S1)**

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

Golden Eiffelryno Lorent

220326616

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2026

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN
KEPERCAYAAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN
ELEKTRONIK DAN LOYALITAS ELEKTRONIK: ANALISIS
GENERASI Z PENGGUNA TIKET.COM**



Disusun oleh:

Golden Eiffelryno Lorent

NPM: 220326616

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing

Oscar Chrismadian Noventa, S.E., M.Sc.

13 Mei 2026

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN
KEPERCAYAAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN
ELEKTRONIK DAN LOYALITAS ELEKTRONIK: ANALISIS
GENERASI Z PENGGUNA TIKET.COM

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Golden Eiffelrino Lorent

NPM: 220326616

telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 5 Juni 2026 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)
Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

Anggota Panitia Penguji


Nadia Nila Sari, S.E., MBA.


Raden Agoeng Bhimasta, S.Kom, MM.


Oscar Christmadian Noventa, S.E, M.Sc.

Yogyakarta, 5 Juni 2026

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta


**FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA**

Wenefrida Mahestu Novianindra Krisjanti, S.E., M.Sc.IB, Ph.D.

PERNYATAAN

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

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN
KEPERCAYAAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN
ELEKTRONIK DAN LOYALITAS ELEKTRONIK: ANALISIS GENERASI
Z PENGGUNA TIKET.COM**

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil penulisan dari saya sendiri. Segala pernyataan, ide, ataupun kutipan langsung dan tidak langsung yang bersumber dari tulisan orang lain, telah saya cantumkan secara tertulis pada bagian daftar Pustaka. Apabila terdapat bukti bahwa saya terbukti melakukan plagiasi baik sebagian maupun keseluruhan pada skripsi ini di kemudian hari, maka gelar dan ijazah yang saya dapatkan dinyatakan tidak sah dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 13 Mei 2026

Yang menyatakan



Golden Eiffelrino Lorent

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kelimpahannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu yang berjudul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN KEPERCAYAAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN ELEKTRONIK DAN LOYALITAS ELEKTRONIK: ANALISIS GENERASI Z PENGGUNA TIKET.COM”. Penulisan skripsi ini menjadi salah satu syarat untuk dapat meraih gelar sarjana pada program studi Manajemen di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis sungguh sadar bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, namun penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam proses penulisan skripsi ini yaitu:

1. Tuhan Yesus yang selalu memberkati serta menjadi sumber harapan bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu dan lancar.
2. Papa mama yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam keadaan apapun sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
3. Bapak Oscar Chrismadian Noventa, S.E., M.Sc., sebagai dosen pembimbing yang selalu sedia dan sabar dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
4. Joanna Suwandi yang selalu setia menemani penulis dan memberikan semangat dalam proses penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu.
5. Daniel, Rere, dan semua teman-teman seperjuangan bimbingan Pak Oscar yang telah memberikan dukungan dan saling menyemangati satu sama lain agar dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.
6. Teman-teman FBE UAJY serta seluruh pihak yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

7. Terakhir, untuk teman-teman seperjuangan lainnya yang telah menemani penulis dari masa-masa kuliah hingga masa skripsi ini.

Yogyakarta, 13 Mei 2026

Yang menyatakan

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Golden Eiffelryno Lorent', written in a cursive, stylized script.

Golden Eiffelryno Lorent

MOTTO

“Jatuh tujuh kali, bangkit delapan kali.”

(Paulo Coelho)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Peneliti	11
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Kualitas Layanan Elektronik	13
2.1.2 Kepercayaan Elektronik.....	14
2.1.3 Kepuasan Elektronik.....	16
2.1.4 Loyalitas Elektronik.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Pengembangan Hipotesis	25
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Elektronik.....	25
2.3.2 Pengaruh Kepercayaan Elektronik Terhadap Kepuasan Elektronik	26
2.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Loyalitas Elektronik	27
2.3.4 Pengaruh Kepercayaan Elektronik terhadap Loyalitas Elektronik	28
2.3.5 Pengaruh Kepuasan Elektronik Terhadap Loyalitas Elektronik	29
2.3.6 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Loyalitas Elektronik yang Dimediasi Oleh Kepuasan Elektronik.....	30

2.3.7 Pengaruh Kepercayaan Elektronik terhadap Loyalitas Elektronik yang Dimediasi Oleh Kepuasan Elektronik.....	31
2.4 Kerangka Penelitian	33
BAB III	34
METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Objek, Subjek, dan Lokasi Penelitian	34
3.3 Populasi dan Sampel	36
3.3.1 Populasi.....	36
3.3.2 Sampel	36
3.3.3 Metode Sampling.....	36
3.4 Metode Pengumpulan Data	37
3.5 Definisi Operasional.....	38
3.6 Skala Pengukuran	40
3.7 Face Validity	41
3.8 Metode Analisis Data	41
3.8.1 Statistik Deskriptif.....	41
3.8.2 Structural Equation Modelling – Partial Least Square	42
3.9. Uji Hipotesis.....	45
3.10. Uji Mediasi	45
BAB IV	49
HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Analisis Statistik Deskriptif Pertanyaan Filter Responden.....	49
4.1.1 Analisis Statistik Deskriptif Pertanyaan Filter Responden 1	49
4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif Pertanyaan Filter Responden 2	50
4.2 Analisis Statistik Deskriptif Karakteristik Demografi Responden.....	50
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Gender	50
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	52
4.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	53
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Elektronik	53
4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan Elektronik	55
4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Elektronik	55

4.3.4 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Elektronik	56
4.4 Analisis SEM-PLS.....	57
4.5 Analisis <i>Outer Model</i>	58
4.5.1 Uji Validitas Konvergen.....	58
4.5.2 Uji Validitas Diskriminan	59
4.5.3 Uji Reliabilitas	62
4.6 Analisis <i>Inner Model</i>	62
4.6.1 Uji <i>R-Square</i>	63
4.6.2 Uji <i>F-Square</i>	63
4.7 Uji Hipotesis.....	64
4.8 Uji Mediasi	66
4.9 Pembahasan Hipotesis Penelitian	70
4.9.1 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Elektronik	70
4.9.2 Pengaruh Kepercayaan Elektronik terhadap Kepuasan Elektronik	71
4.9.3 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Loyalitas Elektronik	72
4.9.4 Pengaruh Kepercayaan Elektronik terhadap Loyalitas Elektronik	73
4.9.5 Pengaruh Kepuasan Elektronik terhadap Loyalitas Elektronik	74
4.9.6 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Loyalitas Elektronik Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Elektronik	75
4.9.7 Pengaruh Kepercayaan Elektronik terhadap Loyalitas Elektronik Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Elektronik.....	76
BAB V.....	78
PENUTUP.....	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Implikasi Manajerial.....	80
5.3 Keterbatasan Penelitian	80
5.4 Saran Untuk Penelitian Kedepannya	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 4.1 Pertanyaan Filter 1	49
Tabel 4.2 Pertanyaan Filter 2	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Gender	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	52
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	52
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Elektronik.....	53
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Elektronik.....	55
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Elektronik	55
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Elektronik	56
Tabel 4.11 Pengujian Outer Loading	58
Tabel 4.12 Pengujian Average Variance Extracted (AVE)	59
Tabel 4.13 Pengujian Cross Loading.....	60
Tabel 4.14 Pengujian Fornell-Larcker	61
Tabel 4.15 Pengujian HTMT	61
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 4.17 Uji R-Square	63
Tabel 4.18 Uji F-Square.....	64
Tabel 4.19 Path Coefficients.....	65
Tabel 4.20 Pengujian Mediasi.....	66
Tabel 4.21 Uji Mediasi Kepuasan Elektronik Dalam Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Loyalitas Elektronik.....	68
Tabel 4.22 Uji Mediasi Kepuasan Elektronik Dalam Pengaruh Kepercayaan Elektronik terhadap Loyalitas Elektronik.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	1
Gambar 1.2 Jumlah Perjalanan Wisatawan Indonesia	2
Gambar 1.3 Tampilan layanan aplikasi Tiket.com.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	33
Gambar 3.1 Model Mediasi Variabel Independen, Variabel Mediasi, dan Variabel Dependen.....	46
Gambar 4.1 Model Struktural SmartPLS	57
Gambar 4.2 Jalur Mediasi Kepuasan Elektronik Dalam Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Loyalitas Elektronik.....	67
Gambar 4.3 Jalur Mediasi Kepuasan Elektronik Dalam Pengaruh Kepercayaan Elektronik terhadap Loyalitas Elektronik	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Google Forms.....	88
Lampiran 2 Data dan Jawaban Responden	98
Lampiran 3 Olah Data.....	119
Lampiran 4 Jurnal Acuan	124
Lampiran 5 Hasil Turnitin.....	148

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN
KEPERCAYAAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN
ELEKTRONIK DAN LOYALITAS ELEKTRONIK: ANALISIS GENERASI
Z PENGGUNA TIKET.COM**

Disusun oleh:

Golden Eiffelryno Lorent

NPM: 220326616

Dosen Pembimbing:

Oscar Chrismadian Noventa, S.E., M.Sc.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan elektronik dan kepercayaan elektronik terhadap loyalitas elektronik, dengan kepuasan elektronik sebagai variabel mediasi pada kelompok generasi z yang merupakan pengguna aplikasi Tiket.com. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif, dengan pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner menggunakan Google Forms dengan responden valid sebesar 216 responden. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data SEM-PLS. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan elektronik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan elektronik dan loyalitas elektronik. Kepercayaan elektronik hanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan elektronik, tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas elektronik. Kemudian, kepuasan elektronik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas elektronik. Selain itu, kepuasan elektronik juga berhasil memediasi pengaruh kualitas layanan elektronik dan kepercayaan elektronik terhadap loyalitas elektronik.

Kata kunci: Kualitas Layanan Elektronik, Kepercayaan Elektronik, Kepuasan Elektronik, Loyalitas Elektronik, Tiket.com