

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-WOM* DAN DISKON TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PENGGUNA TRAVELOKA**

NICHOLAS NAUFAL DEWANTRA

NIM 141210370

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

naufalnicholas@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan dunia teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan besar pada berbagai aspek kehidupan manusia. Perubahan ini tidak hanya terbatas pada cara kita berkomunikasi atau mengakses informasi, tetapi juga mencakup transformasi besar dalam industri dan sektor ekonomi lainnya. Salah satu sektor yang sangat terpengaruh oleh kemajuan TIK adalah transportasi, pariwisata, dan perhotelan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *E-Service Quality*, *E-Wom* dan Diskon terhadap Keputusan Pembelian transportasi dan akomodasi pada pelanggan traveloka. Populasi sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan traveloka dengan metode *purposive sampling* dengan menyebarkan kuesioner secara *online* dan *offline* dengan memanfaatkan *google form* dan berhasil mendapatkan 109 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis yang terdiri dari uji f dan uji t, dan koefisien determinasi dengan menggunakan software SPSS 30.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa *E-Service Quality* dan Diskon berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen traveloka. Sedangkan *E-WOM* tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen traveloka.

Kata kunci: *E-Service Quality*, *E-Wom*, Diskon, Keputusan Pembelian