

**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT BERPERILAKU PADA  
PEMBELIAN ONLINE TIKET PESAWAT**

**SKRIPSI**

Disusun Guna Memenuhi Syarat Untuk Menyelesaikan  
Program Studi (S-1) Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran "  
Yogyakarta

Disusun Oleh :

**KIN MARO**

**141060002**

**FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN  
UNIVERSITAS PEMBAGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
YOGYAKARTA  
2012**

**Skripsi berjudul**  
**PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN DAN**  
**KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT BERPERILAKU PADA**  
**PEMBELIAN ONLINE TIKET PESAWAT**

**Disusun Oleh :**

**KIN MARO**  
**No. Mhs : 141060002**

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji**  
**pada tanggal 27 April 2012**  
**dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.**

**Susunan Dewan Penguji**

**Ketua Penguji I**  
**/Pembimbing Utama I**

**Penguji I**

**Danang Yudhiantoro, SE. M.Si.**

**M. Irhas Effendi, DR.**

**Penguji**  
**/Pembimbing II**

**Penguji II**

**Dra. Wisnalmawati, MM**

**Dwi Hari Laksana, SE, MM.**

**Mengetahui**  
**UPN “Veteran” Yogyakarta**  
**Fakultas Ekonomi**  
**Jurusan Manajemen**  
**Ketua**

**Dr. Heru Tri Sutiono, M.Si.**  
**NIP. 19640105 199003 1 004**

...MOTTO...

“Ilmu itu di dapat dari Lidah yang gemar bertanya  
dan Akal yang suka berfikir”

“Kita tidak dapat meneruskan hidup dengan baik  
jika tidak dapat melupakan Kegagalan dan Sakit  
Hati di masa lalu”

“Hidup adalah pilihan, jadi tentukan pilihanmu  
dengan sangat Bijaksana. Bisa karena Terbiasa  
jadi jangan katakan tidak kalau belum pernah  
mencoba”

## ...PERSEMBAHAN...

*Skripsi ini kupersembahkan untuk :  
Ayahanda dan ibundaku Tercinta  
Yang Senantiasa Memberikan Doa,  
Dukungan, pengorbanan yang telah mereka  
berikan  
hingga saat ini. Serta Kasih sayang dan Cinta  
Yang Tiada Henti,  
Untuk my Brother tercinta, terima kasih telah  
memberi masukan, dorongan dan kekuatan saat  
aku mulai lelah.*

### **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan kuasa-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran“ Yogyakarta.

Adapun judul skripsi ini adalah ***“PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT BERPERILAKU PADA PEMBELIAN ONLINE TIKET PESAWAT.”***

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak maka skripsi ini tidak dapat selesai dengan baik. Untuk itu atas segala dukungan, bantuan, serta bimbingan yang diberikan sampai tersusunnya skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. **Danang Yudhiantoro, SE. M.Si.**, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan petunjuk dan arahan selama pembuatan skripsi ini.
2. **Dra. Wisnalmawati, MM.**, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk dan arahan selama pembuatan skripsi ini.
3. **S.T. Haryono, Drs. M.Si.**, selaku Dosen Wali yang selama ini telah membantu dalam proses menempuh kuliah di kampus Universitas Pembangunan Nasional “Veteran“ Yogyakarta ini.
4. Terima kasih kepada kedua orang tuaku Bapak Tony Kulung dan Ibu Sungkim, yang senantiasa memberi dukungan Doa, Moril, dan Materil dari saat masih kecil hingga menyelesaikan kuliah.
5. Segenap dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, dan Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.

6. Kepada adikku Yosua Da'Are Banyuke juga banyak membantu disaat proses berjalannya penulisan skripsi ini, thanks brother.
7. Untuk my girl Robertha elvi yang selalu setia menemani, memberikan dukungan dan doanya, serta pengertiannya selama ini.
8. Kepada teman-teman angkatan 2006 manajemen, dan sahabat yang telah memberikan banyak motivasi, inspirasi dan petunjuk sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan cukup baik. Ato rudi, Aming, Bambang, Sampit, Ipul, Po2, Tedy, Akbar, Tara, Jo ambon, Rossi dan teman-teman yang tidak di sebutkan namanya, terima kasih untuk semuanya.
9. Kepada teman, saudara, dan sahabat dari kalimantan barat yang kuliah di jogja. Kontrakan "SENTEX, DP, DKD" bang Kiky ibanes, Toy, Goris, Bei binjai, Heru, Bona, Uri, Theo, Ayai, Utih, Efri, Ujang Jeffri Mere, dan khususnya kepada Ujang Tomy D'Pate yang sangat banyak membantu dalam memberikan petunjuk, motivasi dan sabar disaat mengajar thanks beratlah buat semua atas dukungan dan doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangannya, sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan agar di kesempatan lain dapat lebih baik.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Semoga Tuhan selalu melimpahkan rahmat-Nya dan melindungi kita semua.

Yogyakarta, April 2012

Kin Maro

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh manfaat, kemudahan dan kepercayaan terhadap Niat berperilaku pada pembelian online tiket pesawat. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah melakukan pembelian tiket pesawat secara online di Yogyakarta. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagian dari konsumen tersebut yaitu sebanyak 100 responden yang dianggap telah cukup mewakili populasi yang diteliti. Teknik penarikan sampel menggunakan metode *Accidental Sampling* yaitu pemilihan sekelompok subyek berdasarkan atas kemudahan yaitu yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Deskriptif, dan Analisis Kuantitatif dengan model Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara serentak persepsi manfaat, kemudahan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap niat berperilaku dalam pembelian tiket pesawat secara online. Hasil pengujian secara parsial juga menemukan bahwa persepsi manfaat, kemudahan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap niat beli konsumen pada tiket pesawat terbang secara online

Kata Kunci : Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan dan Niat berperilaku



## DAFTAR ISI

|   |          |
|---|----------|
| HALAMAN JUDUL .....   | i        |
| HALAMAN PENGESAHAN .....  | ii       |
| HALAMAN MOTO .....  | iii      |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....   | iv       |
| KATA PENGANTAR .....  | v        |
| ABSTRAKSI .....   | viii     |
| DAFTAR ISI.....   | ix       |
| DAFTAR TABEL .....  | xii      |
| DAFTAR GAMBAR .....   | xiii     |
| DAFTAR LAMPIRAN .....   | xiv      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>   | <b>1</b> |
| A. Latar Belakang Masalah.....  | 1        |
| B. Rumusan Masalah .....  | 6        |
| C. Tujuan Penelitian .....  | 6        |
| D. Manfaat Penelitian .....   | 7        |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>  | <b>8</b> |
| A. Landasan Teori .....   | 8        |
| 1. Online Ticketing .....   | 8        |
| 2. Gambaran tentang sistem reservasi online maskapai penerbangan                | 9        |
| 3. Teori Niat Berperilaku Berdasarkan Teknologi Acceptance Model<br>(TAM) ..... | 12       |

|   |           |
|---|-----------|
| B. Penelitian terdahulu .....                               | 18        |
| C. Kerangka Penelitian .....                                | 20        |
| D. Hipotesis Penelitian .....                               | 22        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                      | <b>23</b> |
| A. Jenis Penelitian .....                                   | 23        |
| B. Populasi dan Sampel .....                                | 23        |
| C. Sumber Data dan Teknik Pengambilan Sampel .....          | 24        |
| D. Teknik Pengumpulan Data .....                            | 25        |
| E. Variabel Penelitian .....                                | 25        |
| F. Uji Instrumen Penelitian .....                           | 28        |
| 1. Uji Validitas .....                                      | 28        |
| 2. Pengujian Reliabilitas .....                             | 30        |
| G. Metode Analisis Data .....                               | 31        |
| 1. Pengujian Hipotesis dengan Uji Serentak atau Uji F ..... | 31        |
| 2. Pengujian Hipotesis dengan Uji Parsial atau Uji t .....  | 32        |
| 3. Analisis Koefisien Determinasi .....                     | 33        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>                         | <b>34</b> |
| A. Analisis Karakteristik Responden .....                   | 34        |
| 1. Jenis Kelamin Responden .....                            | 34        |
| 2. Umur Responden .....                                     | 35        |
| 3. Tempat mengakses Internet .....                          | 36        |
| 4. Pengalaman Melakukan Online Tickting .....               | 37        |
| B. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....            | 37        |

|   |           |
|---|-----------|
| 1. Variabel Manfaat .....               | 38        |
| 2. Variabel Kemudahan Penggunaan .....  | 39        |
| 3. Variabel Kepercayaan .....           | 40        |
| 4. Variabel Niat Berperilaku .....      | 40        |
| C. Analisis Kuantitatif .....           | 41        |
| D. Pengujian Hipotesis .....            | 44        |
| 1. Uji F (Uji Simultan) .....           | 44        |
| 2. Uji Koefisien Determinasi .....      | 44        |
| 3. Pengujian Hipotesis Uji t .....      | 44        |
| E. Pembahasan dan Implikasi .....       | 46        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> | <b>50</b> |
| A. Kesimpulan .....                     | 50        |
| B. Saran.....                           | 51        |
| DAFTAR PUSTAKA .....                    | 53        |
| LAMPIRAN                                |           |

## DAFTAR TABEL

|           |  |    |
|-----------|--|----|
| Tabel 3.1 | Hasil Uji Validitas .....  | 29 |
| Tabel 3.2 | Uji Reliabilitas .....   | 30 |
| Tabel 4.1 | Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....                            | 35 |
| Tabel 4.2 | Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....                                     | 35 |
| Tabel 4.3 | Klasifikasi Responden Berdasarkan Tempat<br>Mengakses Internet.....              | 36 |
| Tabel 4.4 | Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengalaman<br>melakukan online ticketing ..... | 37 |
| Tabel 4.5 | Penilaian Variabel Manfaat .....   | 38 |
| Tabel 4.6 | Penilaian Variabel Kemudahan .....   | 39 |
| Tabel 4.7 | Penilaian Variabel Kepercayaan .....   | 40 |
| Tabel 4.8 | Penilaian Variabel Niat Berperilaku .....  | 41 |
| Tabel 4.9 | Estimasi Regresi Linier Berganda .....   | 42 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran ..... | 20 |
|--------------------------------------|----|

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Rekapitulasi Data 30 Responden
- Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4. Rekapitulasi Data 100 Responden
- Lampiran 5. Frekuensi Tabel
- Lampiran 6. Analisis Regresi Linier Berganda