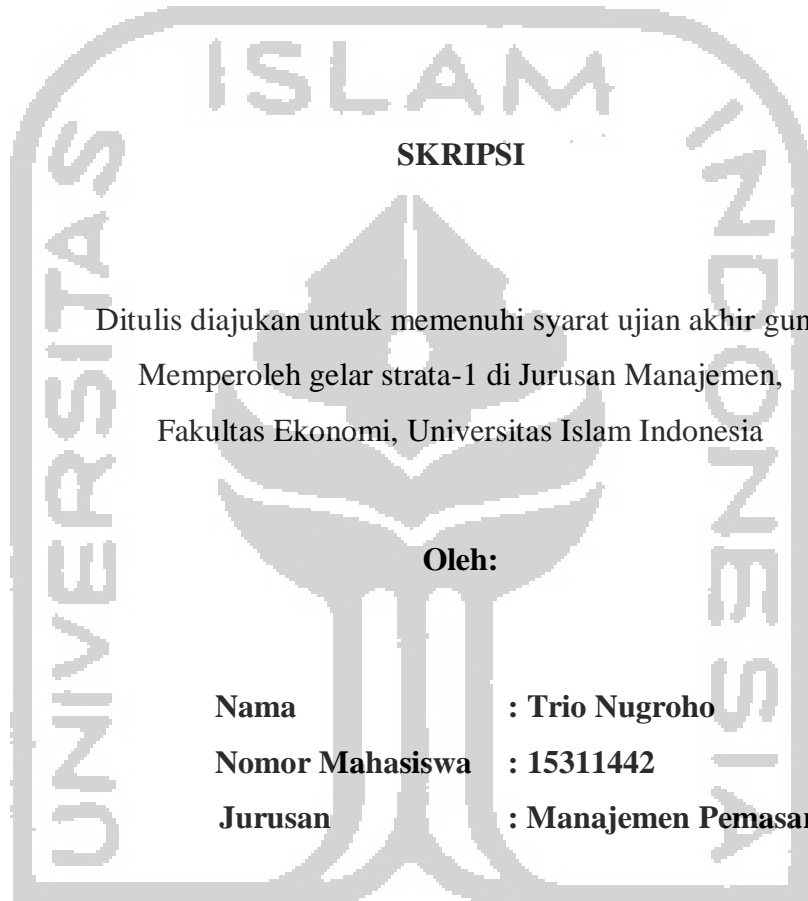


**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KESETIAAN PELANGGAN DENGAN PERSEPSI  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING DALAM MEMESAN HOTEL VIA SMARTPHONE**  
(Studi Pada Pengguna Aplikasi Traveloka di Lingkungan Mahasiswa Fakultas  
Ekonomi UII Yogyakarta)



Ditulis diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna  
Memperoleh gelar strata-1 di Jurusan Manajemen,  
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

**Oleh:**

**Nama** : Trio Nugroho  
**Nomor Mahasiswa** : 15311442  
**Jurusan** : Manajemen Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**YOGYAKARTA**

**2019**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 6 November 2019

Penulis



Trio Nugroho

## LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KESETIAAN PELANGGAN DENGAN PERSEPSI  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING DALAM MEMESAN HOTEL VIA SMARTPHONE**  
(Studi Pada Pengguna Aplikasi Traveloka di Lingkungan Mahasiswa Fakultas  
Ekonomi UH Yogyakarta)

**Diajukan Oleh:**

**Nama** : Trio Nugroho  
**Nomor Mahasiswa** : 15311442  
**Jurusan** : Manajemen Pemasaran

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal 06 November 2019



(Suwarsono Muhammad, Drs., M.A.)

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KESETIAAN PELANGGAN DENGAN PERSEPSI  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING DALAM MEMESAN HOTEL VIA SMARTPHONE**

Disusun Oleh : **TRIO NUGROHO**

Nomor Mahasiswa : **15311442**


Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Senin, tanggal: 16 Desember 2019

Penguji/Pembimbing Skripsi : Suwarsono, Drs., MA.



Penguji : Istyakara Muslichah, SE., MBA.



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

# *Persembahan*

*Rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT*

*Skripsi ini kupersembahkan dengan tulus hati dan rasa cinta yang paling dalam*

*Kepada:*

*Bapak dan Ibunda tercinta*

*Terima Kasih atas kasih sayang, doa, perhatian, dorongan dan pengertiannya*

*Teruntuk seseorang yang sangat kucintai dan kusayangi dengan segala*

*Kesabaran dan ketulusannya*

*Dan*

*Almamaterku*

*بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ*

## MOTTO

- *Sesungguhnya yang Ku-gariskan ini adalah jalan-Ku yang lurus, karena itu ikutilah! Dan janganlah diikuti jalan-jalan yang lain, nanti kamu akan berantakan dari jalan Tuhan. Begitulah yang diperintahkan Tuhan kepadamu semoga kamu bertaqwa”.*

*(QS. Al An'Aam: 153)*

- *Sesungguhnya sesudah kesukaran ada kemudahan, maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan, maka kerjakanlah (urusan yang lain) dengan sungguh-sungguh, dan hanya kepada Tuhanmu, hendaklah engkau berharap”.*

*(QS. Al Insyiraah : 6-8 )*

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT bahwa penulis telah dapat menyelesaikan tugas akhir penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh *Citra Merek* Dan *Kualitas pelayanan* Terhadap Kesetiaan Pelanggan Dengan Persepsi Kemudahan Penggunaan Aplikasi Sebagai Variabel Intervening Dalam Memesan Hotel Via Smartphone (Studi Pada Pengguna Aplikasi Traveloka di Lingkungan Mahasiswa Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta)”. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi persyaratan yang diperlukan dalam memperoleh gelar strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Tentunya penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa dukungan penuh dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak dan Ibu tercinta, yang selalu memberikan dukungan, dorongan dan motivasi sehingga penulis terdorong untuk menyelesaikan kuliah dengan baik. Terima kasih atas dukungan moral maupun material yang tidak ada habisnya kepada penulis.
2. Segenap keluarga besar dan orang terdekat yang selalu memberikan dukungan penuh serta doa agar penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan benar.

3. Bapak Dr. Jaka Sriyana M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Yogyakarta.
4. Bapak Arif Hartono, SE., MHRM., Ph.D. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Suwarsono Muhammad, Drs., M.A. Selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk yang sangat bermanfaat sejak dimulai hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Zaenal Arifin Dr.,M.Si.. Selaku dosen pembimbing akademik.
7. Segenap dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah banyak memberi bimbingan dan tauladan sehingga penulis mendapatkan ilmu yang bermanfaat untuk bekal masa depan.
8. Saudara Alfin Billy, S.H. Selaku orang yang sudah seperti abang sendiri yang selalu ada saat susah maupun senang dan selalu dapat memberi masukan yang dapat di terima dengan baik oleh penulis walaupun usia kita berbeda cukup jauh tetapi tetap memiliki komunikasi yang baik. Semoga gelarnya dapat bermanfaat dan berguna dengan baik. Terima kasih atas apa yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menjadi insan seperti sekarang.
9. Teman-teman satu kota yang sama-sama merantau di kota pelajar demi menggapai cita-cita dan mencapai gelar sarjana seperti rifqi, sigit, bagus styadhi, nanda, chandra, gilang, oca, fariska dan yang lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas doa dan dukungan serta masukan yang telah diberikan kepada penulis sehingga



penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga kalian dapat menyelesaikan kuliah dengan baik dan dapat membanggakan orang tua kalian.

10. Teman-teman kos green house seperti diko, dimas dan yang lainnya yang telah memberi dukungan kepada penulis agar penulis mengerjakan skripsi ini. Terima kasih kawan-kawan, semoga kalian semua bisa menjadi orang yang berguna untuk lingkungan dan masyarakat luas nantinya.
11. Teman-teman dekat yang sudah seperti keluarga sendiri seperti reza, ismail, rizky pratama yang tak pernah berhenti mengingatkan dan memberi semangat kepada penulis agar penulis dapat segera menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih atas semuanya, semoga kalian dapat menjadi orang-orang hebat di kemudian hari dan tetap rendah hati.
12. Teman-teman KKN unit 80 seperti ririn, ega, fita, bimo. rudi, ridho dan fuad yang telah berbagi suka dan duka selama satu bulan di dusun kalibade. Terima kasih atas pengalaman dan dukungan semangatnya.
13. Keluarga besar desa Brunosari, tepatnya di dusun kalibade seperti bapak Abdul rauf sekeluarga selaku kepala dusun kalibade, bapak abdul malik sekeluarga selaku induk semang kedua karena posko yang kami gunakan tidak ada induk semangnya, mas kur dan mas abdul hakim selaku pemuda dusun yang mau berinteraksi dengan kami dan memberikan banyak masukan dan saran sehingga penulis dan teman-

teman lainnya dapat di terima dengan baik disana, serta yang lainnya yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas tempat dan waktunya selama satu bulan kurang lebih penulis dapat tinggal disana. Terima kasih telah menganggap penulis seperti anak dan teman sendiri, bukan sebagai orang lain yang sedang menjalankan KKN. Terima kasih atas doa, harapan dan dukungan yang telah di berikan kepada penulis. Semoga kalian semua selalu diberi kesehatan, umur yang panjang dan selalu dalam lindungan Allah SWT.

14. Teman-teman bimbingan pak Suwarsono Terima kasih telah mau bertukar informasi serta memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
15. Teman-teman Manajemen FE angkatan 2015 yang kenal maupun tidak kenal. Terima kasih telah menjadi teman yang baik dan membangun.
16. Semua Pihak yang telah membantu dalam proses pembuatan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu-satu.
17. Serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan hingga terselesaikanya skripsi ini.

Namun seberapa baiknya hasil penelitian ini, penulis menyadari masih banyak kekurangannya, dan sepenuhnya merupakan tanggung jawab penulis. Akhir kata penulis pasrahkan Kehadirat Allah SWT, semoga segala bantuan dan pengorbanan yang telah Bapak, Ibu, serta Saudara-saudara sekalian berikan kepada penulis kiranya akan mendapat balasan dari Allah SWT. Dan semoga

skripsi ini dapat bermanfaat bagi perusahaan, almamater serta yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



Yogyakarta, 6 November 2019

Penulis  
(Trio Nugroho)