



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS SYIAH KUALA  
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111  
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: [helpdesk.lib@unsyiah.ac.id](mailto:helpdesk.lib@unsyiah.ac.id)

---

## ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

### TITLE

PENGARUH FAKTOR DEMOGRAFI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA TRAVELOKA DI KOTA BANDA ACEH

### ABSTRACT

#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel demografi terhadap kepuasan pelanggan Traveloka. Penulis berteori bahwa faktor demografi yaitu: jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pendapatan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan Cross-Tabulation (crosstab). Pengambilan sampel dilakukan dengan non probability sampling dengan teknik purposive sampling yang melibatkan 150 sampel. Hipotesis diuji dengan menggunakan uji Chi-Square dengan bantuan perangkat lunak komputer, yakni Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor demografi (jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pendapatan) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna Traveloka di Kota Banda Aceh. Dalam penjabarannya ditemukan variabel yang signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu: jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pendapatan. dalam penelitian ini jenis kelamin perempuan memiliki nilai persentase yang lebih besar dibandingkan dengan jenis kelamin laki-laki terhadap kepuasan pelanggan. Pada kategori umur, umur 41-50 memiliki nilai persentase kepuasan lebih tinggi dibandingkan dengan kategori lainnya, pendidikan SMA/D-III memiliki nilai persentase kepuasan lebih besar dibandingkan dengan kategori pendidikan lainnya. Pendapatan Rp.3.000.000 €“ Rp.5.000.000 memiliki nilai persentase kepuasan lebih besar dibandingkan dengan kategori pendapatan lainnya.

Kata Kunci: Faktor Demografi, Crosstab, Chi Square, Kepuasan Pelanggan