

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-TRUST*, DAN *E-SATISFACTION* TERHADAP *E-LOYALTY* PADA  
APLIKASI GO-JEK**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**CHRISTIAN**

**NIM: 21170000421**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**JAKARTA**

**2022**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-TRUST*, DAN *E-SATISFACTION* TERHADAP *E-LOYALTY* PADA  
APLIKASI GO-JEK**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**CHRISTIAN**

**NIM: 21170000421**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**JAKARTA**

**2022**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-TRUST*, DAN *E-SATISFACTION* TERHADAP *E-LOYALTY* PADA APLIKASI GO-JEK**

Yang disusun untuk melenhkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di Perguruan Tinggi Lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 2022



**CHRISTIAN**

NPK 21170000421

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul:

### **PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-TRUST*, DAN *E-SATISFACTION* TERHADAP *E-LOYALTY* PADA APLIKASI GO-JEK**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M.) di program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Dr. H. Supriyatin SY, MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI)

Jakarta,2021

Menyetujui,

Mengetahui,

Pembimbing

Kepala Prodi S-1 Manajemen



Dr. H. Supriyatin SY, MM



Muhammad Ramaditya, BBA, M.sc


## HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi dengan judul:


### **PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-TRUST*, DAN *E-SATISFACTION* TERHADAP *E-LOYALTY* PADA APLIKASI GO-JEK**


Telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal 2021 dengan nilai

Panitia Ujian Karya ilmiah

1. ....  .....: Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc  
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2. ....  .....: Dr. H. Supriyatin SY, MM  
(Pembimbing)

3. ....  .....: Dr. M. Anhar, SE, M.Si, AK  
(Anggota Penguji 1)

4. ...  .....: Irfan Arif Husen, S.Sos, MM  
(Anggota Penguji 2)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *E-service quality*, *E-trust*, dan *E-satisfaction* terhadap *E-loyalty* pada Aplikasi Go-Jek” sebagai bentuk persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI)

Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungan sehingga penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini peneliti tujukan pada:

1. Bapak Dr. H. Supriyatin SY, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, pikiran dan tenaga dalam mengarahkan peneliti dalam menyusun skripsi ini.
2. Bapak Dr. M. Anhar, SE, M.Si, AK dan Irfan Arif Husen, S.Sos, MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong M.sc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Seluruh Dosen di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi.
6. Seluruh Staf dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan informasi, bantuan, kemudahan, kepada peneliti selama proses perkuliahan.
7. Kepada orang tua peneliti yang selalu memberikan doa, semangat, dorongan agar tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada teman seperjuangan skripsi saya yaitu Andy yang bersedia untuk berdiskusi, memberi saran, memberi masukan dan semangat agar bisa menyelesaikan skripsi ini.

9. Kepada Keluarga Muhtadi, Alif, Ryan, Fahira, Nabil, Ayu, Clarinta, Raihan, Yogi, Bang Bayu, yang telah membantu dan menemani peneliti selama kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
10. Serta Pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu. Terima kasih atas doa dan bantuannya dalam proses penyusunan skripsi ini.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan penelitian ini sebaik mungkin, peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh sebab itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk menyempurnakan segala kekurangan pada skripsi ini.

Jakarta, Maret 2022



**Christian**  
21170000421

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Christian  
NPM : 21170000421  
Program Studi : S-1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non- exclusive Royalty- Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul:

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-TRUST*, DAN *E-SATISFACTION* TERHADAP *E-LOYALTY* PADA  
APLIKASI GO-JEK**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 2022

Yang menyatakan, ttd



Christian



Christian  
21170000421  
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :  
.Dr. H. Supriyatin SY, MM

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-TRUST*, DAN *E-SATISFACTION* TERHADAP *E-LOYALTY* PADA APLIKASI GOJEK**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *E-Service Quality*, *E-trust* dan *E-satisfaction* pada aplikasi Gojek terhadap *E-loyalty*.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskripsi kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang terdiri 18 pernyataan meliputi *E-Service Quality*, *E-trust*, *E-satisfaction* dan *E-loyalty* yang diukur dengan menggunakan diagram skala *likert*. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria pelanggan yang pernah menggunakan aplikasi Gojek pada bulan Desember 2021 sampai Januari 2022 berjumlah 97 responden. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan strategi asosiatif dengan perhitungan statistika deskriptif menggunakan *software* SPSS versi 26.0.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa secara parsial terdapat pengaruh signifikan *E-Service Quality* dan *E-satisfaction* terhadap *E-loyalty*, tetapi tidak terdapat pengaruh signifikan *E-trust* terhadap *E-loyalty*. Secara simultan *E-service quality*, *E-trust*, dan *E-Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *E-loyalty*.

**Kata Kunci:** *E-service quality*, *E-trust*, *E-satisfaction*, *E-loyalty*.

Christian  
21170000421  
S-1 Management Study Program

Supervisor:  
Dr. H. Supriyatin SY, MM

**THE EFFECT OF *E-SERVICE QUALITY, E-TRUST, AND E-SATISFACTION* ON *E-LOYALTY* ON GOJEK APPLICATION**

**ABSTRACT**

*The purpose of this study is to determine the effect of E-Service Quality, E-trust and E-satisfaction through E-loyalty.*

*The type of reseacrh used is quantitative with data collection techniques using questionnaires consisting of 18 statementts covering E-Service Quality, E-trust, E-satisfaction and E-loyalty measured using a likert scale diagram. Sampling method using purposive sampling technique with the criteria of customers who had using Gojek application in December 2021 untill January 2022 amounted to 97 respondents. This research is quantitative research using associative strategies with descriptive statistical calculations and margin of eror using SPSS software version 26.0.*

*The results of this study state that partially there is a significant effect of E-service quality and E-satisfaction on E-loyalty, but there is no significant effect of E-trust on E-loyalty. Simultaneously E-service quality, E-trust, and E-Sastisfaction have a significant effect on E-loyalty.*

**Keyword:** *E-service quality, E-trust, E-satisfaction, E-loyalty.*

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2. Perumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4. Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1. Landasan Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1. <i>E-service quality</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 <i>E-trust</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3. <i>E-satisfaction</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4. <i>E-loyalty</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2. Review Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3. Keterikatan Antar Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1. Pengaruh <i>E-service quality</i> terhadap <i>E-loyalty</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2. Pengaruh <i>E-trust</i> terhadap <i>E-loyalty</i> ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.3. Pengaruh <i>E-satisfaction</i> terhadap <i>E-loyalty</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.4. Pengaruh <i>e-service quality</i> , <i>e-trust</i> , <i>e-satisfaction</i> terhadap <i>e-loyalty</i> secara simultan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4. Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5. Kerangka Konseptual.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III Metode Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1. Strategi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2. Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.2.1. Populasi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2. Sample Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3. Data dan Metode Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4. Operasional Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5. Metode Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1. Analisis Statistik Deskriptif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2. Analisis Deskripsi Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.3. Analisis Regresi Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.4. Analisis Kualitas Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.5. Analisis Koefisien Determinasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.6. Pengujian Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2. Analisis Statistik Deskriptif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1. Deskripsi Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2 Deskripsi Variabel dan Data Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3. Uji Kualitas Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1. Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2. Uji Realibilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4. Analisis Regresi Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5 Analisis Koefisien Determinasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.1. Koefisien Determinasi Parsial.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.2. Koefisien Determinasi Simultan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6. Pengujian Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6.1. Uji Parsial.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6.2. Uji Simultan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1. Simpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2. Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Daftar Referensi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR LAMPIRAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Penilaian Skala Likert .....	29
Tabel 3.2 Sub Indikator, Indikator, dan Variabel Penelitian.....	30
Tabel 4.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Status... <b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>	
Tabel 4.2. Indeks persepsi skor rata-rata variabel <i>E-service quality</i> ..... <b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>	
Tabel 4.3. Indeks persepsi skor rata-rata variabel <i>E-trust</i> <b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>	
Tabel 4.4. Indeks persepsi skor rata-rata variabel <i>E-satisfaction</i> <b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>	
Tabel 4.5. Indeks persepsi skor rata-rata variabel <i>E-loyalty</i> <b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>	
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas variabel <i>E-service quality</i> <b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>	
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas variabel <i>E-trust</i> ..... <b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>	
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas variabel <i>E-satisfaction</i> <b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>	
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas variabel <i>E-loyalty</i> ... <b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>	
Tabel 4.10. Hasil Uji Realibilitas .....	<b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda <b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>	
Tabel 4.12. Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial <b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>	
Tabel 4.13. Hasil Analisis Koefisien Determinasi Simultan <b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>	
Tabel 4.14. Hasil Uji Parsial .....	<b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.15. Hasil Uji Simultan.....	<b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>