

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST  
TERHADAP E-SATISFACTION**

**(Studi Kasus Pada Pelanggan Aplikasi Grab)**

**SKRIPSI**

**ANDY ROMULUS  
21170000447**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**JAKARTA**

**2021**

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST  
TERHADAP E-SATISFACTION**

**(Studi Kasus Pada Pelanggan Aplikasi Grab)**

**SKRIPSI**

**ANDY ROMULUS  
21170000447**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**JAKARTA**

**2021**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP E-SATISFACTION**

**(Studi Kasus Pada Pelanggan Aplikasi Grab)**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada program Studi Strata I 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



**ANDY ROMULUS**

NPK 2117000044

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

### **PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP E-SATISFACTION**

**(Studi Kasus Pada Pelanggan Aplikasi Grab)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarja 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, 2022

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 DAN E-TRUST TERHADAP E-SATISFACTION**

**(Studi Kasus Pada Pelanggan Aplikasi Grab)**

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. Iman Sofyan S SE, MBA, M.Com(Hons) Ak



(Anggota Penguji 1)

4. Syahrul Effendi SE, MM



(Anggota Penguji 2)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Tuhan YME atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *e-service quality* dan *e-trust* terhadap *e-satisfaction* (Studi Kasus Pada Pelanggan Aplikasi Grab)” 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 Drs. Ridwan Maronrong M.sc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
3. Bapak Muhammad Ramaditya BBA, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
4. Bapak Dr. Iman Sofyan S SE, MBA, M.Com(Hons) Ak dan bapak Syahrul Effendi SE, MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
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 kedua orang tua peneliti yang selalu memberikan doa, semangat, dorongan agar tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada teman-teman saya yang bersedia untuk berdiskusi, memberi saran, memberi masukan dan semangat agar bisa menyelesaikan skripsi ini.

9. 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 2022



**ANDY ROMULUS**  
21170000447

# **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 : Andy Romulus  
NPM : 21170000447  
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 PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP E-SATISFACTION (STUDI KASUS PADA PELANGGAN APLIKASI GRAB)**

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 : 2021

Yang menyatakan, ttd



Andy Romulus



Andy Romulus  
NPM: 21170000447  
Program Studi S1 Manajemen

Dosen Pembimbing :  
Dr. H. Supriyatin SY, MM

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP E-SATISFACTION  
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN APLIKASI GRAB)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh e-service quality dan e-trust terhadap e-satisfaction (Studi Kasus Pada Pelanggan Aplikasi Grab).

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang terdiri dari 14 pernyataan meliputi e-service quality, e-trust dan e-satisfaction yang diukur dengan menggunakan diagram skala *likert*. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria para pelanggan aplikasi Grab yang diambil dengan metode *margin of error* sehingga di dapatkan subjek penelitian sebanyak 97 sampel.

Hasil analisis data yang diperoleh dalam penelitian ini menyatakan bahwa e-service quality berpengaruh terhadap e-satisfaction yaitu sebesar P-Value 0,006 dimana nilai probabilitas ini dibawah 0,05. E-trust berpengaruh terhadap e-satisfaction yaitu sebesar P-Value 0,000 dimana nilai probabilitas ini dibawah 0,05. Variabel E-Service Quality dan E-Trust secara simultan berpengaruh terhadap E-Satisfaction.

***Kata Kunci: E-Service Quality, E-Trust, E-Satisfaction***

<p>Andy Romulus  NPM: 21170000447  Program Studi S1 Manajemen</p>	<p>Supervisor :  Dr. H. Supriyatin SY, MM</p>
<p><b>THE EFFECT OF THE E-SERVICE QUALITY AND E-TRUST ON E-SATISFACTION</b></p> <p><b>(CASE STUDY ON GRAB APP CUSTOMERS)</b></p>	
<p><b>ABSTRACT</b></p> <p>This research aims to find out the influence of e-service quality and e-trust on e-satisfaction (Case Study on Grab App Customers).</p> <p>The type of research used is quantitative descriptive research with data collection techniques using questionnaires consisting of 14 statements including e-service quality, e-trust and e-satisfaction as measured using likert scale diagrams. Sampling method using purposive sampling technique with the criteria of Grab application customers taken with margin of error method so that the research subjects got as many as 97 samples.</p> <p>The results of the data analysis obtained in this study stated that e-service quality affects e-satisfaction which is the amount of P-Value 0.006 where the value of this probability is below 0.05. E-trust affects e-satisfaction which is P-Value 0.000 where the probability value is below 0.05. E-Service Quality and E-Trust variables simultaneously affect E-Satisfaction.</p>	
<p><b><i>Keywords: E-Service Quality, E-Trust, E-Satisfaction</i></b></p>	

# DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.2.1 E-Service Quality.....	11
2.2.2 E-Trust .....	12
2.2.3 E-Satisfaction .....	14
2.2 Penelitian Terdahulu .....	15
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	21
2.3.1 Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction .....	21
2.3.2 Pengaruh E-Trust Terhadap E-Satisfaction.....	21
2.3.3 Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap E-Satisfaction .....	21
2.4 Hipotesis.....	22
2.5 Kerangka Konseptual .....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Strategi Penelitian .....	23
3.2 Populasi dan Sampel .....	23
3.2.1 Sampel Penelitian.....	23
3.2.2 Sampel Penelitian.....	24
3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	25

3.4 Operasional Variabel.....	25
3.5. Metode Analisis Data.....	28
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	28
3.5.2 Analisis Jawaban Responden .....	28
3.5.3 Analisis Statistik Data .....	29
3.5.4 Uji Korelasi dan Determinasi.....	30
3.5.5. Uji Hipotesis .....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	34
4.2 Analisis Statistik Deskriptif .....	35
4.2.1 Deskripsi Responden.....	35
4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	37
4.2.2.1 Deskripsi Variabel.....	37
4.2.2.2 Indeks Persepsi E-Service Quality.....	37
4.2.2.3 Indeks Persepsi E-Trust.....	38
4.2.2.4 Indeks Persepsi E-Satisfaction .....	39
4.3 Uji Instrumen .....	40
4.3.1 Uji Validitas .....	40
4.3.2 Uji Realibilitas .....	41
4.4 Analisis Korelasi dan Determinasi.....	42
4.4.1 Koefisien Korelasi.....	42
4.4.2 Koefisien Determinasi.....	44
4.5 Uji Hipotesis .....	46
4.5.1 Uji Parsial.....	46
4.5.2 Uji Simultan (Uji F) .....	46
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>48</b>
5.1 Kesimpulan .....	48
5.2 Saran.....	48
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	49
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>53</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1.</b> Proyeksi Pengguna Internet di Indonesia 2017-2023.....	1
<b>Tabel 1.2</b> Pesanan dan Pengguna aktif Transportasi Online Asia Tenggara.....	4
<b>Tabel 1.3</b> Tampilan layanan aplikasi Grab .....	17
<b>Tabel 1.4</b> Jasa Transportasi Online Paling Sering Digunakan di Indonesia.....	4
<b>Tabel 3. 1</b> Penilaian Skala Likert .....	25
<b>Tabel 3. 2</b> Variabel, Indikator, Sub Indikator E-Service Quality.....	26
<b>Tabel 3. 3</b> Variabel, Indikator, Sub Indikator E- Satisfaction.....	27
<b>Tabel 3. 4</b> Variabel, Indikator, Sub Indikator E- Satisfaction.....	27
<b>Tabel 3. 5</b> Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	30
<b>Tabel 4. 1</b> Deskripsi Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Status.....	35
<b>Tabel 4. 2</b> Penggunaan Aplikasi Grab dalam Sebulan .....	36
<b>Tabel 4. 3</b> Indeks Persepsi E-Service Quality .....	37
<b>Tabel 4. 4</b> Indeks Persepsi E-Trust.....	38
<b>Tabel 4. 5</b> Indeks Persepsi E-Satisfaction .....	39
<b>Tabel 4. 6</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan .....	40
<b>Tabel 4. 7</b> Hasil Uji Validitas Variabel E-Trust.....	40
<b>Tabel 4. 8</b> Hasil Uji Validitas Variabel E-Satisfaction .....	41
<b>Tabel 4. 9</b> Hasil Uji Realibilitas .....	41
<b>Tabel 4. 10</b> Hasil Koefisien Korelasi .....	42
<b>Tabel 4. 11</b> Hasil Koefisien Determinasi .....	44
<b>Tabel 4. 12</b> Hasil Uji Parsial .....	46
<b>Tabel 4. 13</b> Hasil Uji Simultan.....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Pengantar Kuesioner .....	53
<b>Lampiran 2</b> Tabulasi Item Kuesioner .....	57
<b>Lampiran 3</b> Hasil Olah Data.....	61
<b>Lampiran 4</b> Surat Keterangan Riset .....	67