

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

**(SURVEI PADA KONSUMEN LAYANAN GOFOOD APLIKASI GOJEK
DI KABUPATEN PASURUAN)**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN
MEMPEROLEH GELAR SARJANA (S1)**



NURUL HIDAYATI MUKHOYYAROH

2016.69.10.0005

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

2020

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

**(SURVEI PADA KONSUMEN LAYANAN GOFOOD APLIKASI GOJEK
DI KABUPATEN PASURUAN)**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN
MEMPEROLEH GELAR SARJANA (S1)**



NURUL HIDAYATI MUKHOYYAROH

2016.69.10.0005

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

2020

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP *E-SATISFACTION* DAN *E-LOYALTY* (SURVEI PADA KONSUMEN LAYANAN GOFOOD APLIKASI GOJEK () DI KABUPATEN PASURUAN)

Disusun Oleh : NURUL HIDAYATI MUKHOYYAROH

NIM : 201669100005

Fakultas : ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

Jurusan : ADMINISTRASI BISNIS

Konsentrasi : PEMASARAN

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan
didepan penguji

Pasuruan, 11 Agustus 2020

Menyetujui,



Nur Ajizah, S.Sos., M.AB
NIP.Y.0691502001

Pembimbing,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Any Urwatul Wusko".

Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB
NIP.Y.0691103037

TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN PENGUJI SKRIPSI, FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS YUDHARTA
PASURUAN PADA :

HARI : SELASA

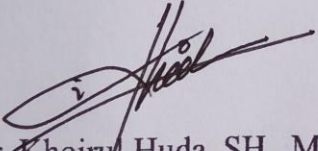
TANGGAL : 11 AGUSTUS 2020


JAM : 11.00 WIB

JUDUL : PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-SATISFACTION* DAN *E-LOYALTY* (SURVEI PADA
KONSUMEN LAYANAN GOFOOD APLIKASI GOJEK DI
KABUPATEN PASURUAN)

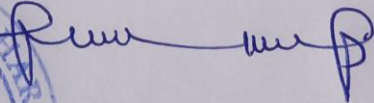
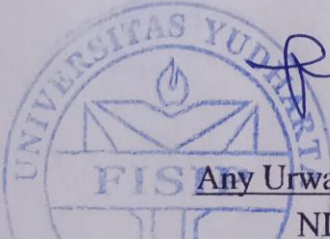
DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI


Dr. Khoirul Huda, SH., M.Hum
NIP.Y.0690601046


M. Sulhan, S. Sos., M.AB
NIP.Y.0691502001

MENGESAHKAN,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik



Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB
NIP.Y.0691103037

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NURUL HIDAYATI MUKHOYYAROH
NIM : 201669100005
Fakultas : ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
Program studi : ADMINISTRASI BISNIS

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri; bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 08 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,


Nurul Hidayati Mukhoyyaroh

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah atas segala karunia dan hidayah-Nya.

Karya sederhana ini kupersembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya khususnya ibu. Wanita terhebat yang sangat saya cintai. Terima kasih atas segala do'a, nasehat dan dukungannya tanpa kalian saya tidak akan pernah ada, dan tanpa ibu saya tidak akan sampai sejauh ini dan berada dititik ini.
2. Dosen pembimbing saya Ibu Any Urwatul Wusko, Sos., M.AB. Saya ucapkan terima kasih banyak atas waktu dan tenaganya selama membimbing saya yang super bandel ini serta dengan sabar telah bersedia saya repotkan selama ini.
3. Siti Zulaikhah. Terima kasih telah meluangkan waktu untuk membantu, bertukar pikiran dan menyemangati dengan caranya yang ampuh untuk membuat saya tergerak agar segera menyelesaikan skripsi, sehingga saya dapat menyelesaikannya dengan tepat waktu.
4. Keluarga besar khususnya adik saya, Bibi Muriyo Sari Asih dan Om Bukhori yang selalu mensupport dan mengingatkan. Anwaruddin, mbak Alfi, mbak Maulida sebagai tim hore sekaligus partner nom-noman Bani Ali yang selalu ada untuk bertukar pikiran dan pengalaman hidup.
5. Teman-teman dan tim saya di dunia kerja online; Grup MIPC, Ch. Modal Internet, AW Group, Pengrekeh Online dan lain-lain. Terima kasih telah mensupport, dan tetap setia menjadi partner kerja yang kooperatif.

6. Teman-teman seperjuangan Administrasi Bisnis 2016. Terima kasih atas energi positif yang saling diberikan agar kita dapat memiliki gelar S.AB bersama-sama meski dengan proses yang berbeda-beda.

Hanya karya sederhana yang penuh kesan dan pesan. Terima kasih yang bisa saya persembahkan, semoga kita semua senantiasa diberikan rahmat-Nya, lancar dalam segera urusan dan selalu dalam lindungan-Nya. Amin ya rabbal'alamin.

MOTTO

**Keceriaan dan kenyamanan hidup
terkadang tidak terlalu bergantung pada
hal-hal diluar manusia. Justru
bergantung pada kekayaan batin dirinya.
Maka jangan lupa cara jadi manusia;
yang memberi manfaat.**

~Nurul HM

CURRICULUM VITAE

A. Biodata Pribadi

Nama : Nurul Hidayati Mukhoyyaroh
NIM : 201669100005
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat dan Tanggal Lahir : Pasuruan, 16 Juli 1998
Pendidikan : Strata 1
Alamat : Dusun Pager Lor, RT 016/ RW 007 Desa
Pager, Kecamatan Purwosari, Kabupaten
Pasuruan
No. Telp : 08563656491
E-mail : nhm.netral@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

TK : RA Miftahul Ulum Pager (2002-2004)
SD : SDN Pager 02 (2004-2010)
SMP : MTs Darut Taqwa 02 (2010-2013)
SMA : MA Darut Taqwa (2013-2016)
Perguruan Tinggi : Universitas Yudharta Pasuruan (2016-2020)



Photo 3x4

RINGKASAN

Nurul Hidayati Mukhoyyaroh. Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Yudharta. 08 Agustus 2020. Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Satisfaction* Dan *E-Loyalty* (Survei Pada Konsumen Layanan Gofood Aplikasi Gojek Di Kabupaten Pasuruan). Dosen Pembimbing: Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB.

Perkembangan teknologi dari hari ke hari begitu pesat, teknologi memudahkan berbagai kegiatan manusia. Kebanyakan orang sudah beralih pada dunia *online* dalam hal berbelanja yaitu pada *e-commerce*. Jasa pesan antar makanan sedang *ngetrend* di masa *pandemic* sekarang ini sebab dirasa lebih *safety*. Perusahaan pelopor untuk jasa pesan antar makanan adalah Gojek dengan layanannya yang bernama Gofood.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *E-Service quality* terhadap *E-Satisfaction* dan *E-Loyalty* pada konsumen layanan Gofood aplikasi Gojek di Kabupaten Pasuruan. Jenis penelitian ini adalah *explanatory research* menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui *survey* atau pembagian kuisisioner pada 100 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* yakni *accidental sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis statistic inferensial. Teknik analisis data menggunakan *Partial Least Square* (PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *E-Satisfaction*, kemudian *E-Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *E-Loyalty* dan *E-Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *E-Loyalty*.

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

SUMMARY

Nurul Hidayati Mukhoyyaroh. Majoring in Business Administration at University of Yudharta Pasuruan. August 8, 2020. The Effect of E-Service Quality On E-Satisfaction and E-Loyalty (Survey On Consumers of The Gojek Application Gofood Service in Pasuruan District.). Supervisor: Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB.

The development of technology from day to day is so fast, technology facilitates various human activities. Most people have switched to the online world in terms of shopping, namely e-commerce. Food delivery services are trending during the current pandemic because they feel safer. The pioneer company for food delivery services is Gojek with a service called Gofood.

The purpose of this study was to see the effect of E-Service on the quality of E-Satisfaction and E-Loyalty to Gofood service customers in the Gojek application in the Regency Pasuruan. This type of research is an explanatory study using a quantitative approach by means of data through surveys or distribution of questionnaires online through Google Form on 100 respondents. The sampling method used in This research is a non probability sampling, namely accidental sampling. Data analysis method The used is descriptive analysis and inferential statistical analysis. The data analysis technique used Partial Least Square (PLS).

The results showed that E-Service Quality has a significant effect on E-Satisfaction, then E-Service Quality has an effect significant effect on E-Loyalty and E-Satisfaction have a significant effect on E-Loyalty

Keywords: *E-Service Quality, E-Satisfaction, E-Loyalty*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat rahmat, karunia dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *E-Satisfaction* Dan *E-Loyalty* (Survei Pada Konsumen Layanan Gofood Aplikasi Gojek Di Kabupaten Pasuruan)”** dengan proses yang sangat penuh kesan dan pelajaran hingga akhirnya penulisan tugas akhir ini selesai sesuai waktu yang telah ditentukan.

Tujuan penulisan Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh sidang skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis program S1 Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Yudharta Pasuruan.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak akan tersusun dengan baik tanpa adanya bantuan dari pihak-pihak tertentu. Oleh karena itu, ucapan terima kasih sangat perlu saya ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu saya dalam segi tenaga dan pikiran serta meluangkan waktunya hingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. H. Kholid Murtadlo, SE., M.E, selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
2. Ibu Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik sekaligus Dosen Pembimbing yang dengan sabar membimbing saya hingga dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat waktu.
3. Ibu Nur Ajizah, S.Sos., M.AB, selaku Kaprodi Administrasi Bisnis.
4. Orang tua tercinta khususnya ibu yang selalu setia menasehati dan memotivasi selama penyusunan Skripsi dan seterusnya.

5. Teman-teman yang membantu dan saling menyalurkan semangat serta energi positif selama penyusunan Skripsi ini.

Saya menyadari bahwa dalam penulisan ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penulisan maupun tata bahasa. Maka saya memohon maaf yang seluas-luasnya. Akhir kata saya harap Skripsi ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Pasuruan, 08 Agustus 2020

Penulis,

(NURUL HIDAYATI MUKHOYAROH)

NIM: 2016.69.10.0005

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR KEASLIAN TULISAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vii
CURRICULUM VITAE	viii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan.....	10
1.4. Manfaat.....	11
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Kajian Teoretik.....	12
2.1.1. <i>E-Service Quality</i>	12
2.1.2. <i>E-Satisfaction</i>	14
2.1.3. <i>E-Loyalty</i>	17
2.2. Penelitian Terdahulu.....	21
2.3. Kerangka Konseptual	32

2.4.	Hipotesis Penelitian.....	32
2.5.	Hubungan Antar Variabel.....	33
2.5.1.	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i>	33
2.5.2.	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Loyalty</i>	34
2.5.3.	Pengaruh <i>E-Satisfaction</i> terhadap <i>E-Loyalty</i>	35
BAB III : METODE PENELITIAN		40
3.1.	Jenis Penelitian	40
3.2.	Lokasi Penelitian	40
3.3.	Variabel Penelitian	40
3.4.	Populasi dan Sampel.....	41
3.5.	Metode Pengumpulan Data	43
3.6.	Teknik Analisis.....	44
3.6.1.	Analisis Statistik Deskriptif	44
3.6.2.	Analisis Statistik Inferensial	44
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		54
4.1.	Penyajian Data.....	54
4.2.	Analisis Deskriptif.....	58
4.3.	Analisis Statistik Inferensial.....	65
4.4.	Pembahasan	75
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....		88
5.1.	Kesimpulan.....	85
5.2.	Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA		90
LAMPIRAN-LAMPIRAN		93

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 4.1 Kriteria Interpretasi Skor.....	61
Tabel 4.2 Distribusi Persepsi Responden Terhadap Indikator Variabel <i>E-Service Quality</i>	62
Tabel 4.3 Distribusi Persepsi Responden Terhadap Indikator Variabel <i>E-Satisfaction</i>	65
Tabel 4.4 Distribusi Persepsi Responden Terhadap Indikator Variabel <i>E-Loyalty</i>	66
Tabel 4.5 Validitas Konvergen Berdasarkan <i>Loading Factor</i>	69
Tabel 4.6 Validitas Konvergen Berdasarkan Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	72
Tabel 4.7 Korelasi Variabel Laten	73
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	73
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Hipotesis	74
Tabel 4.10 R Square (R ²).....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan pengguna internet di Indonesia	1
Gambar 1.2 Nilai transaksi e-commerce di Indonesia	3
Gambar 1.3 Aplikasi Gojek.....	6
Gambar 1.4 Penduduk Kabupaten Pasuruan menurut Kecamatan.....	9
Gambar 2.1 Model hipotesis	21
Gambar 2.2 Model hipotesis	21
Gambar 2.3 Model hipotesis	22
Gambar 2.4 Model hipotesis	22
Gambar 2.5 Model hipotesis	24
Gambar 2.6 Model hipotesis	24
Gambar 2.7 Model hipotesis	25
Gambar 2.8 Model hipotesis	25
Gambar 2.9 Model hipotesis	26
Gambar 2.10 Model hipotesis	27
Gambar 2.11 Model hipotesis Penelitian	35
Gambar 3.1 Responden Google Form.....	47
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	59
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	60
Gambar 4.4 Diagram Jalur	75

