

HALAMAN MOTTO

“Be an open minded person because things aren’t always what they seem to be.”



HALAMAN PERSEMBAHAN

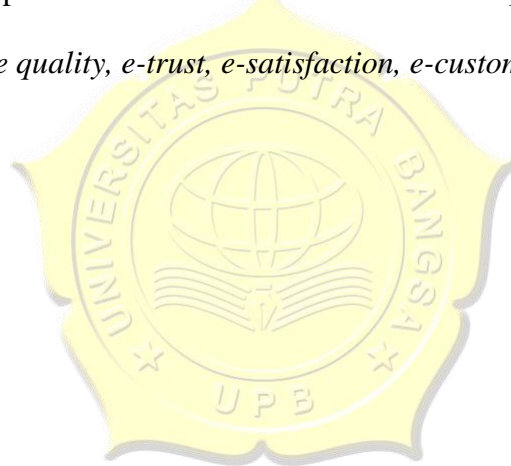
Puji syukur panjatkan Kepada Allah SWT yang telah memberikan keikhlasan, kekuatan, dan kesabaran sehingga Tugas Akhir (Skripsi) ini dapat terselesaikan. Tugas Akhir (Skripsi) ini penulis persembahkan kepada:

1. Untuk orang tua saya yang tercinta yang selalu menyayangi dan mendoakan yang terbaik untuk saya.
2. Untuk diri sendiri yang sudah mau bersusah payah berjuang sampai hari ini, terimakasih sudah bisa melewati suka duka dalam mengerjakan Tugas Akhir (skripsi).
3. Untuk teman yang sejak SMA sudah mau di jadikan tempat berkeluh kesah.
4. Untuk teman-teman dekat saya selama berkuliah yang sudah membantu saya dalam mengerjakan Tugas Akhir (skripsi).
5. Dosen-dosen Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah membimbing saya selama menyelesaikan Tugas Akhir (skripsi) ini
6. Untuk teman-teman 7MJRE yang tidak bisa saya sebut satu persatu.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* dan *e-trust* terhadap *e-customer loyalty* melalui *e-satisfaction* sebagai variabel intervening. Populasi penelitian ini yaitu masyarakat di Kabupaten Kebumen yang menggunakan BRI Mobile. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 orang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Analisis data menggunakan analisis jalur dengan program SPSS 22 dan uji sobel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *e-satisfaction*, variabel *e-trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*, variabel *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *e-customer loyalty*, variabel *e-trust* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap variabel *e-customer loyalty*, variabel *e-satisfaction* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *e-customer loyalty*, variabel *e-satisfaction* tidak dapat memediasi variabel *e-service quality* terhadap variabel *e-customer loyalty*, dan variabel *e-satisfaction* tidak dapat memediasi variabel *e-trust* terhadap variabel *e-customer loyalty*.

Kata kunci: *e-service quality*, *e-trust*, *e-satisfaction*, *e-customer loyalty*



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of e-service quality and e-trust to e-customer loyalty through e-satisfaction as an intervening variable. The population of this research is people in Kebumen Regency who use BRI Mobile. The sample in this study were 100 people. The method used in this study is a quantitative method. Data analysis used path analysis with SPSS 22 program and Sobel test. The results of this study indicate that e-service quality variable has an positive effect and significant on the e-satisfaction variable, e-trust variable has an positive effect and significant on the e-satisfaction variable, e-service quality variable has an positive effect and significant on the e-customer loyalty variable, e-trust variable has insignificant positive effect on the e-customer loyalty variable, e-satisfaction variable has insignificant positive effect on the e-customer loyalty variable, e-satisfaction variable can not mediate e-service quality to e-customer loyalty, and e-satisfaction variable can not mediate e-trust to e-customer loyalty.

Keywords: e-service quality, e-trust, e-satisfaction, e-customer loyalty



KATA PENGANTAR

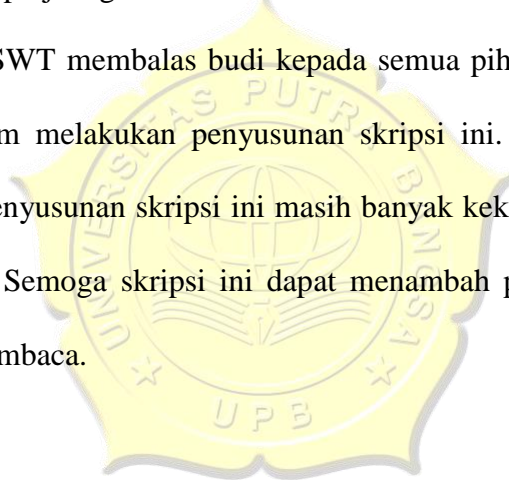
Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penyusun bisa menyelesaikan skripsi dengan syarat kelengkapan dan pencapaian gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Putra Bangsa Kebumen ini dengan baik. Skripsi dengan judul "**Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap *E-Customer Loyalty* Dengan *E-satisfaction* Sebagai Variabel *Intervening* Pada Nasabah Pengguna BRI Mobile Di kabupaten Kebumen**" bertujuan untuk mengetahui *e-customer loyalty* pada pengguna BRI Mobile. Skripsi ini di susun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen.

Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat pada bangku kuliah. Penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik atas bantuan, bimbingan serta kerja sama dari berbagai pihak yang terkait secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang selalu memberikan bantuan baik itu berupa fisik maupaun motivasi dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Eni Kaharti S.E., M.Acc., Ak., CA., ACPA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan sampai terselesainya skripsi ini.

2. Keluarga saya terutama ibu saya yang telah memberikan doa dan dukungan dalam melakukan penyusunan skripsi ini.
3. Segenap dosen dan Civitas Akademik Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah memberikan kritik dan saran selama penyusunan skripsi ini.
4. Sahabat saya yang sudah kenal saya sejak SMA yang sudah memberikan dorongan dan motivasi kepada saya.
5. Teman-teman dekat saya selama perkuliahan yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan terutama untuk 7MJRE.

Semoga Allah SWT membalas budi kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam melakukan penyusunan skripsi ini. Penyusun menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Semoga skripsi ini dapat menambah pustaka keilmuan dan manfaat bagi pembaca.



Kebumen, 4 Juni 2024

Wiwi Utari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAKSI	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Batasan Masalah.....	13
1.4. Tujuan Penelitian.....	14
1.5. Manfaat Penelitian.....	15
BAB II.....	17
KAJIAN PUSTAKA.....	17

2.1.	Tinjauan Teori	17
2.1.1.	Variabel <i>E-Customer Loyalty</i>	17
2.1.2.	Variabel <i>E-Satisfaction</i>	19
2.1.3.	Variabel <i>E-Service Quality</i>	21
2.1.4.	Variabel <i>E-Trust</i>	25
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	28
2.3.	Hubungan Antar Variabel	36
2.4.	Model Empiris	41
2.5.	Hipotesis.....	42
BAB III	43
METODE PENELITIAN	43
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian	43
3.2.	Variabel Penelitian	43
3.3.	Definisi Operasional Variabel	44
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	49
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.6.	Populasi dan Sampel	53
3.7.	Teknik Analisis.....	54
BAB IV	68
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	68
4.1.	Analisis Deskriptif.....	68
4.2.	Analisis Statistik.....	73
4.3.	Pembahasan	101
BAB V	110
SIMPULAN	110

5.1. Simpulan.....	110
5.2. Keterbatasan	111
5.3. Implikasi.....	112
5.3.1 Implikasi Praktis	112
5.3.2 Implikasi Teoritis.....	115
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN.....	122



DAFTAR TABEL

Tabel I-1: Top Brand Index 2021 dan 2022.....	2
Tabel I-2: Hasil Mini Riset	6
Tabel II-1: Penelitian Terdahulu	28
Tabel III-1: Indikator dan Distribusi Kuesioner <i>E-Customer Loyalty</i>	45
Tabel III-2: Indikator dan Distribusi Kuesioner <i>E-Satisfaction</i>	46
Tabel III-3: Indikator dan Distribusi Kuesioner <i>E-Service Quality</i>	47
Tabel III-4: Indikator dan Distribusi Kuesioner <i>E-Trust</i>	48
Tabel IV-1: Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat	68
Tabel IV-2: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel IV-3: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	71
Tabel IV-4: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	72
Tabel IV-5: Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	73
Tabel IV-6: Hasil Uji Validitas Variabel <i>E-Service Quality</i>	74
Tabel IV-7: Hasil Uji Validitas Variabel <i>E-Trust</i>	75
Tabel IV-8: Hasil Uji Validitas Variabel <i>E-Satisfaction</i>	76
Tabel IV-9: Hasil Uji validitas Variabel <i>E-Customer Loyalty</i>	76
Tabel IV-10: Hasil Uji Reliabilitas	78
Tabel IV-11: Hasil Uji Multikolinearitas Sub Struktural I	79
Tabel IV-12: Hasil Uji Multikolinearitas Sub Struktural II.....	79
Tabel IV-13: Hasil Uji Heteroskedastisitas Sub Struktural I	80
Tabel IV-14: Hasil Uji Heteroskedastisitas Sub Struktural II.....	81
Tabel IV-15: Hasil Uji Parsial Sub Struktural I.....	85

Tabel IV-16: Hasil Uji Parsial Sub Struktural II	87
Tabel IV-17: Hasil Koefisien Determinan Sub Struktural I	89
Tabel IV-18: Hasil Koefisien Determinan Sub Struktural II	90
Tabel IV-19: Hasil Uji Korelasi.....	91
Tabel IV-20: Hasil Uji Koefisien Jalur Sub Struktural I	92
Tabel IV-21: Hasil Uji Koefisien Jalur Sub Struktural II.....	94
Tabel IV-22: Hasil Uji Sobel Struktural I.....	100
Tabel IV-23: Hasil Uji Sobel Struktural II.....	100



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Model Empiris	41
Gambar IV-1: Hasil Uji Normalitas Sub Struktural I	83
Gambar IV-2: Hasil Uji Normalitas Sub Struktural II	84
Gambar IV-3: Diagram Jalur	98

