

HALAMAN MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

"Wahai orang-orang yang beriman! Mohonlah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan salat. Sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar."

(QS. Al-Baqarah: 153)

"The only way to do great work is to love what you do. If you haven't found it yet, keep looking. Don't settle."

- Steve Jobs



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Bapak M. Aminudin, sosok yang telah dengan penuh kesabaran membesarkan, mendidik, dan selalu memberikan kasih sayang serta dukungan kepada penulis. Terima kasih atas segala pengorbanan, doa, nasihat, dan kerja keras yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan hingga sampai pada tahap ini. Semoga setiap kebaikan dan perjuangan Bapak menjadi amal yang senantiasa mendapatkan keberkahan dari Allah SWT.
2. Ibu Khomsiyah, sosok yang selalu memberikan kasih sayang, doa, perhatian, dan dukungan kepada penulis. Terima kasih atas segala ketulusan, kesabaran, dan doa yang senantiasa mengiringi setiap langkah penulis selama menempuh pendidikan. Segala doa dan dukungan Ibu menjadi salah satu kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Kakak Ita Utami, yang senantiasa memberikan dukungan, perhatian, semangat, dan doa kepada penulis. Terima kasih atas segala bantuan dan kebersamaan yang telah diberikan selama perjalanan pendidikan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Adik Sifaul Husni dan Noviana Fatikhah, yang selalu memberikan semangat, perhatian, dan doa kepada penulis. Terima kasih atas kebersamaan dan keceriaan yang menjadi penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini.

5. Om Agus Siswantoro dan Tante Muniah, yang telah memberikan perhatian, dukungan, doa, dan kebaikan kepada penulis selama menjalani perjalanan pendidikan. Terima kasih atas segala bantuan dan kepedulian yang telah diberikan sehingga menjadi bagian dari kekuatan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh saudara, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, perhatian, dan semangat kepada penulis. Terima kasih atas segala kebaikan dan kebersamaan yang telah diberikan selama perjalanan pendidikan penulis.
7. Seluruh guru dan majelis ilmu saya, yang telah memberikan ilmu, nasihat, bimbingan, serta pelajaran yang sangat berarti bagi kehidupan penulis. Terima kasih atas segala ilmu dan keteladanan yang telah diberikan. Semoga setiap ilmu yang telah diajarkan menjadi amal jariyah dan mendapatkan keberkahan dari Allah SWT.
8. Teman-teman seperjuangan, yang telah menemani, memberikan semangat, membantu, dan menjadi tempat berbagi cerita serta berdiskusi selama perjalanan perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan kenangan yang telah menjadi bagian berharga dalam perjalanan pendidikan penulis.
9. Seluruh civitas akademika Universitas Putra Bangsa Kebumen, yang telah memberikan kesempatan, fasilitas, ilmu, serta pengalaman selama penulis menempuh pendidikan. Terima kasih atas segala kontribusi dan dukungan yang telah diberikan selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

ABSTRAKSI

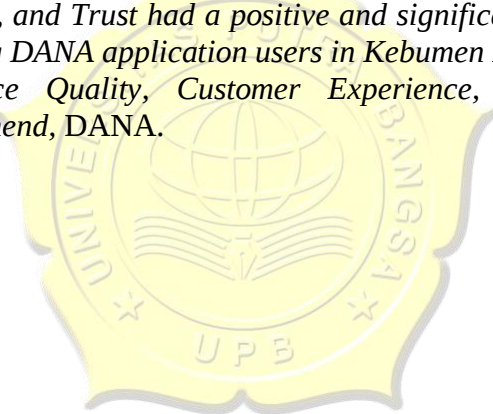
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *E-Service Quality*, *Customer Experience*, dan *Trust* terhadap *Intention to Recommend* pengguna aplikasi DANA di Kabupaten Kebumen. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi DANA di Kabupaten Kebumen yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 160 responden dengan kriteria berdomisili di Kabupaten Kebumen, berusia minimal 17 tahun, memiliki akun DANA, telah menggunakan aplikasi DANA minimal 3 bulan, dan pernah menggunakan aplikasi DANA untuk melakukan transaksi. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan data dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics 25.0. Analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Recommend*, *Customer Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Recommend*, dan *Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Recommend*. Secara simultan, *E-Service Quality*, *Customer Experience*, dan *Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Recommend* pengguna aplikasi DANA di Kabupaten Kebumen.

Kata kunci: *E-Service Quality*, *Customer Experience*, *Trust*, *Intention to Recommend*, DANA.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of E-Service Quality, Customer Experience, and Trust on Intention to Recommend among DANA application users in Kebumen Regency. This study employed a quantitative research method. The population of this study consisted of DANA application users in Kebumen Regency, whose exact number is unknown. The sampling technique used was non-probability sampling with a purposive sampling method. A total of 160 respondents were selected based on the criteria of being domiciled in Kebumen Regency, being at least 17 years old, having a DANA account, having used the DANA application for at least three months, and having used DANA to conduct transactions. Data were collected through questionnaires and analyzed using IBM SPSS Statistics 25.0. The data analysis techniques included validity testing, reliability testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and coefficient of determination. The results showed that E-Service Quality had a positive and significant effect on Intention to Recommend, Customer Experience had a positive and significant effect on Intention to Recommend, and Trust had a positive and significant effect on Intention to Recommend. Simultaneously, E-Service Quality, Customer Experience, and Trust had a positive and significant effect on Intention to Recommend among DANA application users in Kebumen Regency.

Keywords: *E-Service Quality, Customer Experience, Trust, Intention to Recommend, DANA.*



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality*, *Customer Experience*, dan *Trust* Terhadap *Intention to Recommend* Pengguna Aplikasi DANA di Kabupaten Kebumen” dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah berkontribusi dengan memberikan sumbangan baik berupa moril maupun materi. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Sulis Rptiono, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
2. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
3. Bapak dan Ibu saya yang senantiasa mendoakan dan memberikan motivasi serta dukungan selama ini.
4. Segenap Bapak/Ibu dosen dari *civitas* akademik Universitas Putra Bangsa yang telah membantu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan yang saling menyemangati dan saling mendoakan.
6. Pihak-pihak terkait yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak, semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangannya dan jauh dari kata sempurna. Semoga skripsi ini dapat menambah pustaka keilmuan dan bermanfaat bagi pembaca.

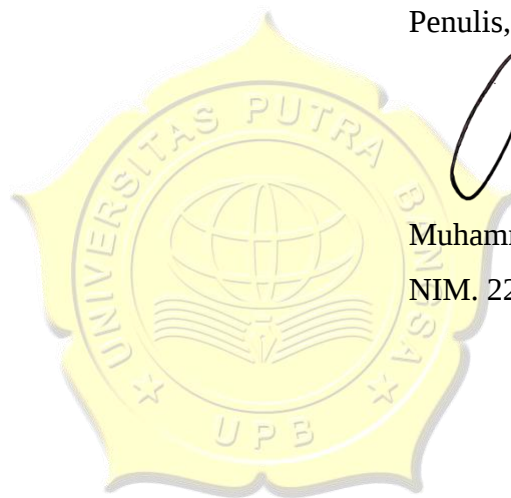
Kebumen, 31 Agustus 2026

Penulis,



Muhammad Irfan Muzaki

NIM. 225504829



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAKSI.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	17
1.3. Batasan Masalah.....	18
1.4. Tujuan Penelitian	20
1.5. Manfaat Penelitian	21
BAB II KAJIAN PUSTAKA	23
2.1. Tinjauan Teori.....	23
2.1.1. Intention to Recommend (Y)	23
2.1.2. E-Service Quality (X1)	26
2.1.3. Customer Experience (X2).....	29

2.1.4. <i>Trust</i> (X3).....	33
2.2. Penelitian Terdahulu	35
2.3. Hubungan Antar Variabel	39
2.3.1. Hubungan <i>E-Service Quality</i> dengan <i>Intention to Recommend</i>	39
2.3.2. Hubungan <i>Customer Experience</i> dengan <i>Intention to Recommend</i>	40
2.3.3. Hubungan <i>Trust</i> dengan <i>Intention to Recommend</i>	40
2.4. Model Empiris.....	41
2.5. Hipotesis.....	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1. Objek dan Subjek Penelitian	43
3.2. Variabel Penelitian	44
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	46
3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	50
3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.5.1 Data.....	52
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.6. Populasi dan Sampel	56
3.6.1 Populasi.....	56
3.6.2 Sampel.....	57
3.7. Teknik Analisis	60
3.7.1 Uji Instrumen	61
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	64
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda	67
3.7.4 Uji Hipotesis	69
3.7.5 Koefisien Determinasi (R^2).....	73

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	75
4.1. Analisis Deskriptif	75
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	75
4.1.2 Distribusi Kuesioner.....	76
4.1.3 Karakteristik Responden	77
4.2. Analisis Statistik.....	82
4.2.1 Uji Instrumen	82
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	86
4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	89
4.2.4 Uji Hipotesis.....	91
4.3. Pembahasan.....	95
4.3.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Intention to Recommend</i>	95
4.3.2 Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Intention to Recommend</i> .	96
4.3.3 Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Intention to Recommend</i>	97
4.3.4 Pengaruh <i>E-Service Quality, Customer Experience, dan Trust</i> terhadap <i>Intention to Recommend</i>	99
BAB V SIMPULAN	100
5.1. Simpulan	100
5.2. Keterbatasan.....	101
5.3. Implikasi.....	103
5.3.1 Implikasi Praktis.....	103
5.3.2 Implikasi Teoritis	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN.....	110

DAFTAR TABEL

Tabel I - 1.....	6
Tabel II - 1.....	38
Tabel III - 1	47
Tabel III - 2	48
Tabel III - 3	49
Tabel III - 4	50
Tabel IV - 1.....	77
Tabel IV - 2	78
Tabel IV - 3.....	79
Tabel IV - 4.....	80
Tabel IV - 5.....	81
Tabel IV - 6.....	82
Tabel IV - 7	83
Tabel IV - 8.....	84
Tabel IV - 9.....	84
Tabel IV - 10.....	85
Tabel IV - 11	85
Tabel IV - 12.....	88
Tabel IV - 14.....	92
Tabel IV - 15.....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar II - 1.....	42
Gambar IV - 1	87
Gambar IV - 2	89
Gambar IV - 3	90



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	111
Lampiran 2 Data Responden.....	117
Lampiran 3 Tabulasi	126
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	140
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	144
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik.....	145
Lampiran 7 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	147
Lampiran 8 Tabel r.....	149
Lampiran 9 Tabel t.....	154
Lampiran 10 Kartu Bimbingan Skripsi	158
Lampiran 11 Kartu Peserta Seminar Proposal Skripsi.....	159

