

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *APPLICATION QUALITY* TERHADAP
E-SATISFACTION DENGAN *E-TRUST* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

Studi pada Pengguna Aplikasi Tokopedia di Yogyakarta

***EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND APPLICATION QUALITY ON
E-SATISFACTION WITH E-TRUST AS AN INTERVENING VARIABLE***

Study on Tokopedia Application Users in Yogyakarta



Oleh:

ISNAINI

20170410413

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2023

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *APPLICATION QUALITY* TERHADAP
E-SATISFACTION DENGAN *E-TRUST* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

Studi pada Pengguna Aplikasi Tokopedia di Yogyakarta

***EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND APPLICATION QUALITY ON
E-SATISFACTION WITH E-TRUST AS AN INTERVENING VARIABLE***

Study on Tokopedia Application Users in Yogyakarta

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

ISNAINI

20170410413

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2023

PERNYATAAN

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Isnaini

Nomor Mahasiswa : 20170410413

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh *E-Service Quality* dan *Application Quality* Terhadap *E-Satisfaction* dengan *E-Trust* Sebagai Variabel Intervening Studi pada Pengguna Aplikasi Tokopedia di Yogyakarta”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 21 Agustus 2023



Isnaini

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayat, serta karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Skripsi ini salah satu syarat kelulusan untuk meraih derajat Sarjana Ekonomi Program Strata Satu (S-1).

Selama penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Semua kendala tersebut dapat dilewati penulis berkat doa, bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. M. Rozali seorang ayah yang hebat selalu sabar menghadapi diriku, selalu khawatir dan bertanya kapan selesai skripsi dan kapan wisuda, selalu berselisih paham tetapi selalu memberi semangat dan doa dalam mengerjakan skripsi ini. kepada Salbiah seorang Ibu yang hebat saya ingin mengucapkan banyak terima kasih atas segala doa serta dukungan materi dan penyemangat di setiap proses yang dilewati. Selalu berusaha terlihat baik-baik di segala situasi, menjadi teman bercerita keluh kesah selama perkuliahan ini hingga selesai dalam mengerjakan skripsi ini.
2. Kepada kakak saya Kodhoriyah yang selalu bertanya kapan pulang dan selalu sabar dalam membimbing dan memberi kepercayaan dalam diriku, selalu memberi pengertian setiap situasi kesulitan yang dihadapi bahwa semua akan baik-baik, selalu menyakinkan bahwa semua belum terlambat di setiap teman semua sudah lulus perkuliahan, dan selalu menjadi teman bercerita. Kepada adik-adikku Normayah dan Ahmad Arofah yang baik hati selalu mendoakan serta menyemangatiku, selalu membuat tertawa dengan cerita lucu dan disaat gelisa dalam mengerjakan skripsi ini sehingga menjadi semangat kembali.

3. Terima kasih kepada Asiah tante dan ibu kedua yang selalu khawatir keadaan saya selama di jogja, selalu support dengan keputusan yang saya ambil, selalu ada di saat susah dan senang dan menjadi rumah kedua tempat istirahat.
4. Kepada ibu Fauziah selaku dosen pembimbing saya, saya ucapkan banyak terima kasih telah dengan sabar selalu membimbing saya, dan rela meluangkan waktunya serta memberi kritik dan saran selama proses hingga selesainya pengerjaan skripsi ini.
5. Kepada sahabat-sahabat yang sangat baik, Vivi Mitasari, Wahyu Suryaningsih dan Hanisa Maulidina. Terima kasih sebanyak-banyaknya karena telah menjadi sahabat yang menguatkan dan menghibur di kala suasana-susah maupun senang. Menemani saya dan mengisi waktu selama saya menjalani perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Terima kasih pada diriku, masih bisa bertahan hingga menyelesaikan skripsi ini hingga ke tahap ini. Perjalanan yang panjang, waktu yang tidak sebentar dan banyak rintangan, tidak cepat mundur walau rasa ingin menyerah. Usaha, tangisan dan sakit yang diperoleh sebanding dengan hasil akhir dengan senyuman bangga pada diri sendiri bisa melewati semua ini.
7. Skripsi ini ku persembahkan kepada orang-orang yang selalu bertanya “kapan wisuda?” dan bertanya “kapan sidang skripsi?” “kenapa lama skripsi, teman seangkatan sudah banyak yang lulus?” setiap orang punya proses masing-masing, “skripsi yang baik adalah skripsi yang selesai” lulus cepat atau lulus lama bukan menjadi patokan kesuksesan atau kegagalan seseorang.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah mencurahkan Ridho dan Rahmat dengan memberikan kemudahan, kesehatan, dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan dalam penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* dan *Application Quality* terhadap *E-Satisfaction* dengan *E-Trust* sebagai Variabel Intervening Studi pada Pengguna Aplikasi Tokopedia di Yogyakarta”

Skripsi ini disusun memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dengan topik ini di harapkan dapat memberikan referensi dan kontribusi serta memberi masukan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan dan memberikan ide pengembangan bagi peneliti selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Prof. Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., AK., CA., CRP., selaku Dekan Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Ibu Dr. RR. Sri Handari W, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Ibu Fauziah SE., M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dalam memberikkan bimbingan dan masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.

5. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah yang sudah membantu selama masa perkuliahan.
6. Ibu dan Bapak serta saudara-saudara penulis yang senantiasa memberikan dorongan dan nasihat serta perhatian yang tiada henti, terima kasih juga atas doa yang setiap hari sudah diberikan untuk penulis hingga sampai pada tahap ini.
7. Semua pihak baik dari para sahabat, teman-teman yang disayangi sudah memberikan semangat dan menjadi tempat pulang baik dalam keadaan senang dan sedih.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk dalam kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 24 Juni 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. A.', written in a cursive style.

penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. LANDASAN TEORI.....	12
B. PENELITIAN TERDAHULU.....	19
C. HIPOTESIS.....	21
D. MODEL PENELITIAN	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Objek Dan Subjek Penelitian.....	28
B. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	28
C. Populasi Dan Sampel	28
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian.....	30
E. Uji Kualitas Instrumen.....	30
F. Uji Statistik Deskriptif	31
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	39
B. Karakteristik Responden.....	42
C. Uji Kualitas Instrumen	46

D. Statistik Deskriptif	49
E. Analisis Data.....	50
F. Uji Hipotesis	58
G. Pembahasan.....	62
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN	69
A. Simpulan	69
B. Keterbatasan Penelitian.....	70
C. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Definisi variabel dan indikator.....	30
Tabel 3. 2 Interpretasi kelas interval	32
Tabel 4. 1 Data Pengguna Tokopedia	43
Tabel 4. 2 Data Usia Pengguna.....	43
Tabel 4. 3 Data Tingkat Pendidikan Pengguna Tokopedia.....	44
Tabel 4. 4 Data Pekerjaan Pengguna Tokopedia	44
Tabel 4. 5 Data Transaksi Belanja Pengguna Tokopedia	45
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4. 8 Interpretasi Kelas Interval.....	49
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel	50
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Outliers	55
Tabel 4. 12 <i>Not for Model</i> ,	56
Tabel 4. 13 Menilai <i>Goodness of Fit</i>	57
Tabel 4. 14 Hasil Uji <i>Standardized Regression Weight</i>	59
Tabel 4. 15 <i>Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)</i>	60
Tabel 4. 16 <i>Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)</i>	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah kunjungan <i>e-commerce</i> di Indonesia (kuartal II 2022).....	3
Gambar 1. 2 Jumlah kunjungan <i>e-commerce</i> di Indonesia (kuartal IV 2022)	4
Gambar 2 1 Model Penelitian	25
Gambar 4. 1 <i>Path Diagram</i>	54
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural lampiran 6	55
Gambar 4. 3 Nilai Batas <i>Mahalonobis Distance</i>	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner penelitian.....	77
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas	81
Lampiran 3. Hasil Pengujian Reliabilitas AMOS 22	82
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas	83
Lampiran 5. Statistik Deskriptif.....	84
Lampiran 6. Model Penelitian.....	85
Lampiran 7. Uji Normalitas	86
Lampiran 8. Uji Outlier.....	87
Lampiran 9. Degree Of Freedom	90
Lampiran 10. Model Fit	90
Lampiran 11. Uji Hipotesis.....	91
Lampiran 12. Hasil Kuesioner <i>E-Service Quality</i>	94
Lampiran 13. Hasil Kuesioner <i>Aplication Quality</i>	98
Lampiran 14. Hasil Kuesioner <i>E-Trust</i>	101
Lampiran 15. Hasil Kuesioner <i>E-Satisfaction</i>	105