

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *INFORMATION QUALITY*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DENGAN *APPLICATION
QUALITY* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA APLIKASI
REDDOORZ**

***E-SERVICE QUALITY AND INFORMATION QUALITY EFFECT ON
CUSTOMER SATISFACTION WITH APPLICATION QUALITY AS
INTERVENING VARIABLES IN THE REDDOORZ APPLICATION***



Oleh

BAGUS NUR HARDIYANTO

20170410267

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

2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Bagus Nur Hardiyanto

Nomor Mahasiswa : 20170410267

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *INFORMATION QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DENGAN *APPLICATION QUALITY* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA APLIKASI REDDOORZ”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat 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 diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 25 Maret 2021



Bagus Nur Hardiyanto

MOTTO

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ

“Jika kalian berbuat baik, sesungguhnya kalian berbuat baik bagi diri kalian sendiri” (QS al-Isrâ/ 17: 7)

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمُ لِلنَّاسِ

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain.” (Hadits Riwayat ath-Thabrani, Al-Mu’jam al-Ausath, juz VII, hal. 58, dari Jabir bin Abdullah r.a.. Dishahihkan Muhammad Nashiruddin al-Albani dalam kitab: As-Silsilah Ash-Shahîhah)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi dengan segala kemampuan yang saya miliki. Dengan kehendaknya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Serta saya ucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dan mendukung saya selama ini.

1. Kedua orang tua saya, yang selalu membantu dan mengingatkan untuk tidak lupa dengan kewajiban serta selalu dekat dengan Allah SWT agar dipermudah segala urusan.
2. Bapak ibu dosen penguji dan pengajar yang telah meluangkan waktu dan memberikan pelajaran yang sangat berharga selama masa perkuliahan.
3. Teman-teman saya dari kelas operasi dan teman sejak semester satu, semoga silaturahmi kita tetap terjalin sampai kapan pun.
4. Terimakasih untuk seluruh pihak-pihak yang telah memberikan semangat, bantuan, dan dukungannya selama mengerjakan skripsi ini, semoga kebaikan kalian menjadi amal untuk kalian semua.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi Wabarakatuh

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality* dan *Information Quality* terhadap *Customer Satisfaction* dengan *Application Quality* sebagai Variabel Intervening pada Aplikasi RedDoorz” ini tepat pada waktunya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat sesuai dengan apa yang diharapkan penulis, walaupun dengan segala keterbatasan yang dimiliki.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil judul ini berharap agar dapat memberikan manfaat berupa masukan-masukan bagi perusahaan dan dapat meningkatkan kinerja dan juga mampu memberikan ide bagi peneliti selanjutnya yang diharapkan dapat berguna di kemudian hari

Penulis menyadari dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan yang telah membagi sebagian pengetahuannya sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

- a. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc. Ph.D., Ak, CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan dalam
- b. Ibu Retno Widowati P. A., M.Si., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk bimbingan dan kemudahan
- c. Ibu Fauziah, S.E., M.Si yang telah meluangkan waktu memberikan masukan selama proses penyelesaian Skripsi.
- d. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan dukungan serta ilmunya kepada penulis selama ini.
- e. Bapak dan Ibu serta saudara-saudaraku, yang senantiasa memberikan semangat, sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.
- f. Teman-teman seperjuangan saya dan seluruh pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kemudahan dalam proses penyusunan skripsi ini.

Sebagai kata akhir, dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan Skripsi selanjutnya sangat diperlukan.

Yogyakarta, 25 Maret 2021

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, connected strokes that form a stylized representation of the author's name.

Bagus Nur Hardiyanto

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
INTISARI.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori	11
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Pengembangan Hipotesis.....	29
D. Model Penelitian.....	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Subjek dan Objek penelitian	41
B. Jenis Data.....	41
C. Teknik Pengambilan Populasi dan Sampel	42
D. Teknik Pengumpulan Data	43
E. Definisi Operasional.....	44
F. Uji Kualitas Instrumen	47

G. Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian.....	53
B. Hasil Karakteristik Responden Penelitian.....	56
C. Uji Kualitas Instrumen dan Data	60
D. Statistik Deskriptif.....	62
E. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	64
F. Pengujian Hipotesis.....	75
G. Pembahasan.....	79
BAB V KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN	86
A. Simpulan.....	86
B. Keterbatasan Penelitian	87
C. Saran.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Top of Mind Awarness.....	3
Gambar 1.2 Review Aplikasi RedDoorz.....	7
Gambar 1.3 Review Aplikasi RedDoorz.....	7
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	40
Gambar 4.1 Model Penelitian.....	66
Gambar 4.2 Diagram Alur.....	66
Gambar 4.3 Nilai Batas Mahalanobis Distance.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pilihan dan Skala.....	44
Tabel 3.2 Variabel Penelitian.....	45
Tabel 3.3 Kriteria <i>goodness of fit</i>	51
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	56
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	57
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan.....	58
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan penghasilan.....	58
Tabel 4.6 Karakteristik responden berdasarkan lama menggunakan.....	59
Tabel 4.7 Karakteristik responden berdasarkan frekuensi penggunaan.....	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Realibilitas.....	61
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i>	62
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel <i>Information Quality</i>	63
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Variabel <i>Application Quality</i>	63
Tabel 4.13 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	64
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas.....	67
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Outliers.....	69
Tabel 4.16 Notes For Model.....	72
Tabel 4.17 Menilai Goodness of Fit.....	73
Tabel 4.18 Hubungan antar variabel.....	75
Tabel 4.19 Standardized Direct Effects.....	77
Tabel 4.20 Standardized Indirect Effects.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	94
Lampiran 2 Statistik deskriptif.....	99
Lampiran 3 Model.....	100
Lampiran 4 Uji Validitas.....	101
Lampiran 5 Uji Normalitas.....	102
Lampiran 6 Uji Outlier.....	103
Lampiran 7 Degree of Freedom.....	106
Lampiran 8 Model Fit.....	106
Lampiran 9 Uji Hipotesis.....	107
Lampiran 10 Hasil Turnitin.....	110