

PENGARUH DIMENSI *E-SERVQUAL* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DIMODERASI OLEH *GENDER*
(Studi pada Pengguna Aplikasi Digital Traveloka)

THE INFLUENCE OF DIMENSIONS E-SERVQUAL ON CUSTOMER SATISFACTION MODERATED BY GENDER
(Study on Application Digital Users of Traveloka)

SKRIPSI

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



Disusun oleh:

Mohammad Ananta Gusti

20200410049

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2024

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang menyatakan dibawah ini,

Nama : Mohammad Ananta Gusti

Nomor Mahasiswa : 20200410049

Prodi : Manajemen Bisnis

Fakultas : Ekonomi & Bisnis

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH DIMENSI *E-SERVQUAL* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DIMODERASI OLEH *GENDER* (Studi pada Pengguna Aplikasi Digital Traveloka)”**. Penulisan skripsi tersebut saya susun sendiri dan tidak melakukan *copy paste* atau meniru kalimat dari orang lain seakan-akan dari kalimat saya sendiri, kecuali acuan dalam skripsi yang saya sebutkan pada Daftar Pustaka. Apabila saya melakukan hal yang demikian, maka saya siap menerima sanksi yang telah ditentukan.

Yogyakarta, Maret 2024



Mohammad Ananta Gusti

MOTTO

“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

(QS. Al Insyirah: 7-8)

“Janganlah sedih atas sesuatu musibah, kamu tidak mengetahui apa yang akan Allah berikan kepadamu sebagai gantinya”

(Alm. KH Maimoen Zubair)

“Setiap hal pasti ada jalannya, fokus dengan diri sendiri dan jangan lupa dengan Allah SWT”

(Feni Tridianti)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang sangat mendalam, telah selasainya skripsi yang disusun sebagai tugas akhir penulis pada perkuliahan studi S1 Manajemen. Oleh karena itu, penulis mempersembahkannya kepada:

1. Allah SWT telah memberikan segala rahmat dan hidayahnya sehingga skripsi ini bisa diselesaikan dengan baik.
2. Kedua Orang Tua dan Adek Perempuan saya yang selalu memberikan doa serta dorongan selama menempuh pendidikan perkuliahan studi S1 Manajemen.
3. Ibu Dr. Munjiati Munawaroh, SE., M.Si., sebagai dosen pembimbing yang telah membantu dalam memberikan arahan dan dorongannya hingga skripsi ini selesai dengan baik.
4. Teman-teman dan para responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikirannya dalam mengisi *g-form* yang diberikan.
5. Teman-teman terdekat yang sudah memberikan dorongan, masukan serta ide dalam pengerjaan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta inayah-Nya kepada saya sehingga skripsi ini dapat disusun dengan baik. Skripsi ini disusun guna memenuhi kewajiban tugas akhir Mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi ini disusun dalam rangka salah satu syarat untuk mendapatkan gelar program Sarjana (S1) Manajemen.

Pada kesempatan ini, saya sebagai mahasiswa Manajemen UMY angkatan 2020 ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan atas tersusunnya skripsi ini, kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE., M.Si., selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Munjiati Munawaroh, SE., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang sudah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan dan penulisan skripsi, serta telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran.
4. Kedua orang tua dan saudara kandung yang selalu memberi doa, dukungan serta dorongan selama di perkuliahan dan penyusunan skripsi.

5. Teman-teman dan para responden yang terlibat dalam memberikan dukungan dan bantuan selama penyusunan skripsi.

Dalam penulisan skripsi, penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan kesalahan, karenanya semua kritik dan saran yang diberikan bisa membangun serta menyempurnakan dalam penulisan skripsi yang dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Yogyakarta, Maret 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Gusti' with a stylized flourish at the end.

Mohammad Ananta Gusti

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iii
MOTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
1. <i>E-Servqual</i>	10
2. <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan).....	16
3. Moderasi <i>gender</i>	18
B. Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis.....	19
1. Pengaruh <i>site organization</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	19
2. Pengaruh <i>reliability</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	19
3. Pengaruh <i>responsiveness</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	20

4. Pengaruh <i>user's friendliness</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	21
5. Pengaruh <i>personal needs</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	21
6. Pengaruh <i>efficiency</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	22
7. Pengaruh <i>e-servqual</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	23
8. Pengaruh <i>e-servqual</i> terhadap <i>customer satisfaction</i> dimoderasi <i>gender</i>	23
C. Model Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Objek dan Subjek Penelitian	26
B. Jenis Data	26
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	27
D. Teknik Pengumpulan Data.....	28
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
F. Teknik Analisis Data.....	31
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	31
2. Uji Outer Model.....	32
3. Uji <i>Inner</i> Model.....	35
4. Pengujian Hipotesis	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Gambaran Umum Objek /Subjek Penelitian	38
1. Gambaran Objek Penelitian.....	38
2. Subjek Penelitian	39
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data	41
1. Uji Validitas Konvergen.....	41
2. Uji Validitas Diskriminan	42
3. Uji Reliabilitas	43
4. Analisis Deskriptif	44
C. Hasil Penelitian.....	46
1. Uji <i>Inner</i> Model.....	46

2. Pengujian Hipotesis	47
D. Pembahasan.....	52
1. Pengaruh <i>site organization</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	52
2. Pengaruh <i>reliability</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	54
3. Pengaruh <i>responsiveness</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	55
4. Pengaruh <i>user's friendliness</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	56
5. Pengaruh <i>personal needs</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	57
6. Pengaruh <i>efficiency</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	58
7. Pengaruh <i>e-servqual</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	59
8. Pengaruh <i>e-servqual</i> terhadap <i>customer satisfaction</i> dimoderasi <i>gender</i>	60
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	66
A. Simpulan	66
B. Keterbatasan Penelitian.....	67
C. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Variabel dan Indikator.....	29
Tabel 3.2 <i>Skala Likert</i>	31
Tabel 4.1 Data Sebaran Kuisisioner.....	39
Tabel 4.2 Profil Responden.....	40
Tabel 4.3 Uji Validitas Konvergen.....	42
Tabel 4.4 Uji Validitas Diskriminan.....	43
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif.....	45
Tabel 4.7 Kecocokan Model	47
Tabel 4.8 Analisis Regresi Berganda.....	48
Tabel 4.9 Analisis Moderasi <i>Multi-Group</i>	50
Tabel 4.10 Uji Beda Regresi	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Aplikasi yang Paling Disukai Responden untuk Pesan Akomodasi Liburan (2022)	3
Gambar 2.1	Model Penelitian	25
Gambar 4.1	Logo Traveloka.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	74
Lampiran 2. Tabulasi Data	77
Lampiran 3. Profil Responden.....	81
Lampiran 4. Uji Validitas Konvergen.....	83
Lampiran 5. Uji Validitas Diskriminan.....	84
Lampiran 6. Uji Reliabilitas	84
Lampiran 7. Analisis Deskriptif	84
Lampiran 8. Uji Kecocokan Model	85
Lampiran 9. Uji Model Langsung	85
Lampiran 10. Uji Moderasi <i>Multi-Group Gender</i>	86
Lampiran 11. Uji Pengaruh <i>Gender Pria</i>	86
Lampiran 12. Uji Pengaruh <i>Gender Wanita</i>	87
Lampiran 13. Uji Beda.....	87
Lampiran 14. Turnitin	88