

**PENGARUH *EFFICIENCY, FULFILLMENT, SYSTEM AVAILABILITY*
DAN *PRIVACY* TERHADAP *E-SATISFACTION* DENGAN
E-TRUST SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA APLIKASI FAST APP
(*FAST SYARIAH*)
(Survey pada Nasabah Syariah PT. FAC Sekuritas Cabang Jateng-
Yogyakarta)**

*THE EFFECT OF EFFICIENCY, FULFILLMENT, SYSTEM AVAILABILITY
AND PRIVACY ON E-SATISFACTION WITH E-TRUST AS A MEDIATION
VARIABLE ON THE FAST APP APPLICATION
(FAST SYARIAH)
(Survey on Syariah Customer PT. FAC Sekuritas Branch of Central Java-
Yogyakarta)*



**Disusun Oleh:
Galuh Setiarini
20150410342**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2020**

**PENGARUH *EFFICIENCY, FULFILLMENT, SYSTEM AVAILABILITY*
DAN *PRIVACY* TERHADAP *E-SATISFACTION* DENGAN
E-TRUST SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA APLIKASI FAST APP
(*FAST SYARIAH*)
(Survei pada Nasabah Syariah PT. FAC Sekuritas Cabang Jateng-
Yogyakarta)**

*THE EFFECT OF EFFICIENCY, FULFILLMENT, SYSTEM AVAILABILITY
AND PRIVACY ON E-SATISFACTION WITH E-TRUST AS A MEDIATION
VARIABLE ON THE FAST APP APPLICATION
(FAST SYARIAH)
(Survey on Syariah Customer PT. FAC Sekuritas Branch of Central Java-
Yogyakarta)*

SKRIPSI

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



**Disusun Oleh:
Galuh Setiarini
20150410342**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2020**

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Galuh Setiarini

Nomor Mahasiswa : 20150410342

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH *EFFICIENCY, FULFILLMENT, SYSTEM AVAILABILITY* DAN *PRIVACY* TERHADAP *E-SATISFACTION* DENGAN *E-TRUST* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA APLIKASI FAST APP (*FAST SYARIAH*) (Survey pada Nasabah Syariah PT. FAC Sekuritas Cabang Jateng-Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau yang diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya orang atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 24 Maret 2020



Galuh Setiarini

MOTTO

“Maka sesungguhnya Bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

- QS. Al-Inshirah:5

“Barangkali sesuatu ditunda karena hendak disempurnakan, dibatalkan karena hendak diganti dengan yang utama, ditolak karena akan diganti dengan yang lebih baik.”

- Salim A Fillah

-

“Belajar ketika orang lain tidur, bekerja ketika orang lain bermalasan dan bermimpi ketika orang lain berharap”

- William A. Word

“Mengapa Lelah? Sementara Allah menyemangati dengan ‘hayya alal falah’,
bahwa jarak kemenangan hanya sebatas kening dan sajadah”

-

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat nikmat dan hidayah Nya, sehingga atas izin dan ridho Nya saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi. Dengan mengucap syukur Alhamdulillah, saya mengucapkan terima kasih dan karya tulis ini saya persembahkan kepada pihak yang berpengaruh dalam perjalanan hidup saya.

1. Kedua orang tua saya, Bapak Manta dan Ibu Suharti yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada saya dalam proses menyelesaikan studi di jenjang S1 ini. Terima kasih atas segala pengorbanan dan doa yang sudah kalian berikan kepada saya. Semoga selalu dalam lindungan dan kasih sayang dari Allah SWT.
2. Kedua adik saya, Yola Dwi Kurniawati dan Diaz Aditya Rizqi Akbar, terimakasih yang sebanyak-banyaknya atas doa, dukungan dan motivasi. Dan semoga dilancarkan serta disukseskan dalam proses belajar disekolahnya.
3. Bapak Punang Amari Puja, SE.,ST.,M.IT. selaku dosen pembimbing skripsi. Terimakasih atas waktu, ilmu dan perhatian yang senantiasa diberikan kepada saya.
4. Ibu Ika Nurul Qomari, SE., M.Si dan Ibu Fauziah, SE., M.Si selaku dosen yang memberikan bimbingan serta saran dalam proses skripsi. Terimakasih atas waktu, ilmu dan perhatian yang senantiasa diberikan kepada saya.

5. Keluarga besar Kelompok Studi Pasar Modal periode 2016-2017 dan periode 2017-2018 yang selalu memberikan doa dan supportnya.
6. PT. FAC Sekuritas cabang Jateng Yogyakarta beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kemudahan dan bantuan serta support kepada saya dalam menyelesaikan skripsi saya.
7. Kedai 24 Jam Bugixan (Republik insomnia), Purnama Toserba Bantul, Paud Terpadu Basmalah School, PT. Ameya Livingstyle Indonesia yang telah memberikan pengalaman yang berharga kepada saya yang tidak saya dapatkan dibangku perkuliahan.
8. Seluruh teman dan sahabat yang tak pernah henti memberikan doa-doa terbaiknya untuk saya, selalu memberikan support dalam segala kondisi. Terima kasih untuk segalanya, semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian.
9. Terimakasih untuk diri saya sendiri yang luar biasa kuat bertahan dan berdiri hingga saat ini. Semoga segala usaha, upaya daya yang telah dilalui dapat menjadi hikmah dan proses menuju lebih baik kedepannya. Dan semoga kedepannya semakin kuat aamiin.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “**Pengaruh *Efficiency, Fulfillment, System Availability dan Privacy terhadap E-satisfaction dengan E-trust sebagai Mediasi***”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memeberikan masukan bagi perusahaan sekuritas maupun perusahaan lainnya agar dapat meningkatkan kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) dari perusahaan agar nantinya dapat berpengaruh pada kepercayaan elektronik (*e-trust*) dan kepuasan elektronik (*e-satisfaction*). Selain itu semoga topic ini dapat memberikan ide pengembangan bagi peneliti selanjutnya.

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

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Bapak Punang Amari Puja, SE., ST., M.IT. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.

3. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topic ini.

Yogyakarta, 24 Maret 2020



Galuh Setiarini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
1. Secara Akademis.....	10
2. Secara Praktis.....	11
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-Service Quality</i>)	12
2. Kepuasan Elektronik (<i>E-Satisfaction</i>).....	17
3. Kepercayaan Elektronik (<i>E-Trust</i>).....	19
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Pengembangan Hipotesis.....	24
D. Model Penelitian	33

BAB III.....	34
METODE PENELITIAN.....	34
A. Subjek dan Objek Penelitian.....	34
B. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	34
C. Populasi dan Sampel	35
D. Teknik Pengambilan Sampel	36
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	37
F. Uji Kualitas Instrumen	39
1. Uji Validitas.....	40
2. Uji Reliabilitas	40
G. Alat Analisis Dan Pengujian Data.....	40
BAB IV	42
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	42
B. Gambaran Umum Responden.....	44
C. Uji Kualitas Data dan Instrumen.....	47
D. Statistik Deskriptif	48
E. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	53
F. Pengujian Hipotesis.....	64
G. Pembahasan	71
BAB V.....	80
KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, SARAN.....	80
A. Kesimpulan	80
B. Keterbatasan Penelitian	83
C. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Fitur FAST APP	5
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	38
Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data	44
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 4.3 Usia Responden	45
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden	46
Tabel 4.5 Responden Terdaftar pada Cabang.....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	47
Tabel 4.7 Keterangan Nilai Kelas-kelas Interval.....	49
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel <i>Efficiency</i>	49
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel <i>Fulfilment</i>	50
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel <i>System Availability</i>	51
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel <i>Privacy</i>	51
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Variabel <i>E-Trust</i>	52
Tabel 4.13 Statistik Deskriptif Variabel <i>E-Satisfaction</i>	52
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4.15 Hasil Pengujian <i>Outliers Univariate</i>	57
Tabel 4.16 Hasil Pengujian <i>Outliers</i>	58
Tabel 4.17 <i>Notes For Model Notes For Model (Default model)</i> <i>Computation of degrees of freedom (Default model)</i>	61
Tabel 4.18 Menilai <i>Goodness of Fit</i>	62
Tabel 4.19 Hubungan antar variable	64
Tabel 4.20 <i>Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)</i>	68
Tabel 4.21 <i>Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)</i> ..	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	33
Gambar 4.1 Diagram Alur	54
Gambar 4.2 Persamaan Struktural	54
Gambar 4.3 Nilai Batas Mahalonobis Distance	58