

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP
E-SATISFACTION DAN *E-LOYALTY***

(Studi pada Pengguna Bukalapak di Kota Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY AND E-TRUST ON E-
SATISFACTION AND E-LOYALTY***

(Studies on Bukalapak Customers in the Yogyakarta City)

SKRIPSI

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



Oleh

Alvisyahri Widodo

20180410168

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

2022

PERNYATAAN


Dengan ini saya,

Nama : Alvisyahri Widodo

Nomor Mahasiswa : 20180410168

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* terhadap *E-Satisfaction* dan *E-Loyalty* (Studi pada Pengguna Bukalapak di Kota 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 diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip 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, 21 Desember 2022



Alvisyahri Widodo

MOTTO

“Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan,
Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah,
Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha mulia,
Yang mengajar (manusia) dengan pena.
Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya.”
[QS. Al-‘Alaq/96:1-5]

“Satu-satunya kebijaksanaan sejati adalah mengetahui bahwa kamu tidak
mengetahui apa-apa.”
[Socrates]

“Kebiasaan menghafal itu tidak akan menambah kecerdasan, justru menjadikan
kita bodoh, mekanis, seperti hal-nya mesin.”
[Tan Malaka]

“Yang fana adalah waktu. Kita abadi.
Memungut detik demi detik, merangkainya seperti bunga sampai pada suatu hari
kita lupa untuk apa.”
[Sapardi Djoko Damono]

“Omong kosong dengan apa kata orang, aku hanya ingin menjadi orang baik dan
bermanfaat.”
[Alvisyahri Widodo]

PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberi rahmat, karunia, dan nikmat-Nya sehingga karya skripsi ini pada akhirnya dapat terselesaikan.

Saya persembahkan karya skripsi ini yang paling utama kepada kedua orang tua saya yang hingga detik ini telah memberikan banyak dukungan berupa morel hingga dukungan finansial kepada saya, yang sekiranya tak akan pernah bisa terbalaskan. Semoga melalui karya ini saya bisa membuktikan kelak saya bisa menjadi orang yang bermanfaat di hari kemudian.

Kemudian teruntuk pihak-pihak lain yang telah memberikan bantuan serta dukungan dalam proses pembuatan skripsi ini hingga selesai,

1. Ibu Retno Widowati PA., SE., M.Si., Ph.D selaku Dosen Pembimbing saya yang telah rela memberikan waktu dan ilmunya selama proses pembuatan skripsi ini dengan sangat baik hingga selesai.
2. Ellen Carlina yang tiada hentinya selalu memberikan segala waktu dan dukungan yang saya butuhkan dalam keseharian hingga proses penyelesaian skripsi ini.
3. Mba Maya, Rasta, Ahong, Zaidan, Qory yang telah menjadi teman baik hingga saat ini dan selalu memberikan semangat selama berkuliah hingga proses penyelesaian skripsi ini.
4. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan saya untuk mengenyam pendidikan serta menjadi wadah untuk mengasah nilai intelektualitas dan humanitas pada diri saya menjadi lebih tajam, yang rasanya belum semua orang bisa merasakan kesempatan yang sama.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang selalu teriring rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan pembuatan laporan penelitian skripsi ini dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* terhadap *E-Satisfaction* dan *E-Loyalty* (Studi pada pengguna Bukalapak di Kota Yogyakarta)”.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Topik ini diambil oleh penulis dengan harapan dapat berpartisipasi memberikan masukan bagi perkembangan studi dan ilmu manajemen, khususnya di bidang pemasaran serta bisa menjadi referensi untuk peneliti lainnya.

Tentunya dalam pembuatan skripsi ini tidak terlepas dari keterlibatan pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membimbing serta mendukung terwujudnya skripsi ini. Maka dari itu pada kesempatan ini penulis hendak mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Prof. Rizal Yaya, SE., M.Sc., Ph.D., CA., .Akt selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memimpin dengan sangat baik fakultas dimana penulis mengenyam pendidikan.
2. Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memimpin dengan sangat baik program studi dimana penulis mengenyam pendidikan.
3. Retno Widowati PA., SE., M.Si., Ph.D selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah dengan tulus dan sangat baik dalam membimbing dan mengarahkan penulis selama proses pembuatan skripsi ini.
4. Segenap Dosen dan Tenaga Pendidik di lingkup prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang tak terhingga bagi penulis.

5. Keluarga besar Pimpinan Komisariat Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah FEB UMY yang telah memberikan wadah bagi penulis untuk mendapatkan ilmu, pengalaman, dan teman-teman yang berharga.
6. Keluarga besar Kabinet Caturas Tri Panamaya Badan Eksekutif Mahasiswa FEB UMY yang telah memberikan wadah mengembangkan minat, bakat, dan kemampuan serta teman-teman yang berharga.
7. Keluarga besar Partai Kampus Matahari yang telah memberikan wadah bertukar pikiran dan mengembangkan kemampuan serta teman-teman yang berharga.
8. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang berperan secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Demikian ucapan terima kasih yang bisa penulis sampaikan. Akhir kata penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, maka dari itu segala saran dan masukan sangat dibutuhkan untuk membantu perbaikan penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya.

Yogyakarta, 22 Desember 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	16
A. Latar Belakang Penelitian	16
B. Rumusan Masalah Penelitian	24
C. Tujuan Penelitian.....	24
D. Manfaat Penelitian.....	25
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	27
A. Landasan Teori	27
B. Telaah Penelitian Terdahulu.....	37
C. Pengembangan Hipotesis	44
D. Model Penelitian.....	52
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	53
A. Objek dan Subjek Penelitian	53
B. Jenis Data	53
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	54
D. Teknik Pengumpulan Data	55
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	56
F. Uji Kualitas Instrumen	62
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	71

A.	Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian.....	71
B.	Uji Kualitas Instrumen	76
C.	Hasil Pengujian Hipotesis	96
D.	Pembahasan	102
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....		109
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....		109
A.	Simpulan.....	109
B.	Keterbatasan Penelitian	111
C.	Saran	112
DAFTAR PUSTAKA		114
LAMPIRAN.....		119

DAFTAR TABEL

1.1 Rata-rata Pengunjung <i>Website</i> Bulanan Bukalapak.....	19
1.2 Top Brand Fase 2 tahun 2020	20
2.1 Penelitian Terdahulu	37
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	41
3.2 Skala <i>Likert</i>	42
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	53
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Transaksi	54
4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	55
4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	57
4.6 Statistik Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i>	57
4.7 Statistik Deskriptif Variabel <i>E-Trust</i>	58
4.8 Statistik Deskriptif Variabel <i>E-Satisfaction</i>	59
4.9 Statistik Deskriptif Variabel <i>E-Loyalty</i>	59
4.10 Hasil Uji Normalitas	64
4.11 Hasil Uji <i>Outliners</i>	66
4.12 Perhitungan <i>Degrees of Freedom</i>	69
4.13 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	70
4.14 Hasil <i>Output Regression Weights</i>	73
4.15 Hasil <i>Output Standardized Direct Effects</i>	75
4.16 Hasil <i>Output Standardized Indirect Effects</i>	75
4.17 Hasil Uji Hipotesis	76

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Penelitian	52
4.1 Diagram Jalur	83
4.2 Pemodelan <i>Structure Equation Modelling</i>	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	120
Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian.....	125
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	137
Lampiran 4. Statistik Deskriptif dengan SPSS	139
Lampiran 5. Data <i>Outliners</i>	141
Lampiran 6. Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	144
Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis	146

