

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *PROMOTION*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* E-WALLET DENGAN
CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL
*INTERVENING***

**Muhammad Raditya Saputra
8215162316**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi Ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2021**

***THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND PROMOTION
TOWARD E-WALLET'S CUSTOMER LOYALTY WITH
CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING***

**Muhammad Raditya Saputra
8215162316**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

*Thesis was written to comply one of the requirements to get a Bachelor' Degree
of Management at the Faculty of Economics, State University of Jakarta*

***BACHELOR DEGREE OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2021***

ABSTRAK

Muhammad Raditya Saputra, 2021; Pengaruh *E-Service Quality* dan *Promotion* terhadap *Customer Loyalty* E-Wallet Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel *Intervening*. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Apakah kualitas pelayanan elektronik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan 2) Apakah promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan 3) Apakah kualitas pelayanan elektronik berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. 4) Apakah promosi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan 5) Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan 6) Apakah kualitas pelayanan elektronik berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening 7) Apakah promosi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner. Objek penelitian ini adalah 200 responden yang pernah atau sedang menggunakan DANA e-wallet di wilayah Jabodetabek. Teknik pengambilan sampel menggunakan pendekatan purposive sampling. Analisis data menggunakan SPSS versi 22 dan SEM (Structural Equation Model) dari paket statistik LISREL versi 8.80 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Elektronik, Promosi, Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelanggan, *E-Wallet*, DANA

ABSTRACT

Muhammad Raditya Saputra, 2021; The effect of E-Service Quality and Promotion toward E-Wallet's Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening . Thesis, Jakarta: Concentration in Marketing, S1 Study Program of Management, Faculty of Economic, Universitas Negeri Jakarta.

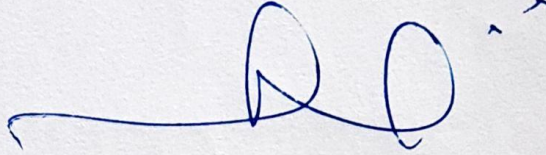
The purpose of this research are: 1) To determine whether e-service quality affect to customer satisfaction 2) To determine whether promotion affect to customer satisfaction 3) To determine whether promotion affect to customer loyalty 4) To determine whether promotion affect to customer loyalty 5) To determine whether customer satisfaction affect to customer loyalty 6) To determine whether e-service quality affect to customer loyalty mediates by customer satisfaction 7) To determine whether promotion affect to customer loyalty mediates by customer satisfaction. Methods of data collection using survey method with the instrument in the form of questionnaire. The object of this study is 200 respondents users who ever or are using DANA e-wallet in Jabodetabek. The sampling methods of this research is purposive sampling. Data analysis using SPSS 22 version and SEM (Structural Equation Model) from LISREL 8.80 version statistic package to process and analyze data of research result.

Keywords: E-Service Quality, Promotion, Customer Loyalty, Customer Satisfaction, E-Wallet, DANA.

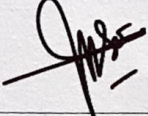
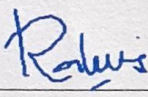
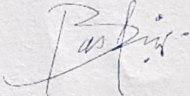
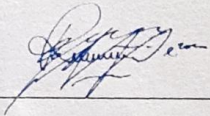

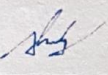
LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd
NIP. 197207152001121001

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D</u> NIP. 197412212008121001 (Ketua)		26 - Agustus - 2021
2.	<u>Rahmi, S.E, M.S.M</u> NIP. 198305012018032001 (Penguji 1)		18 - Agustus - 2021
3.	<u>Dra. Basrah Saidani, M.Si.</u> NIP. 196301191992032001 (Penguji 2)		13 - Juli - 2021
4.	<u>Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M</u> NIP. 197206272006041001 (Pembimbing 1)		5 - Agustus - 2021
5.	<u>Shandy Aditya, BIB., MPBS.</u> NIP. 198404082019031003 (Pembimbing 2)	 	21 - Agustus - 2021

Nama : Muhammad Raditya Saputra
No. Registrasi : 8215162316
Program Studi : S1 Manajemen
Tanggal Lulus : 31 Agustus 2021

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakberatan, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta

Jakarta

Muhammad Raditya Saputra
NIM. 8215162316

PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Raditya Saputra
NIM : 8215162316
Fakultas/Prodi : Ekonomi/S1 Manajemen
Alamat email : radityasaputra@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh *E-Service Quality* dan *Promotion* terhadap *Customer Loyalty E-Wallet*

Dengan *Customer Satisfaction* sebagai Variabel *Intervening*

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Agustus 2021



(Muhammad Raditya Saputra)

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW, keluarga serta sahabatnya, dan kepada pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Judul skripsi ini adalah “Pengaruh *E-Service Quality* dan *Promotion* terhadap *Customer Loyalty E-Wallet* Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel *Intervening*”.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mungkin tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah membantu, membimbing dan memberikan motivasi kepada penulis, yaitu:

1. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Suherman, SE. M.Si selaku Ketua Prodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Suherman, SE. M.Si selaku dosen pembimbing akademik
4. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M selaku dosen pembimbing skripsi 1

5. Shandy Aditya, BIB. MBPS selaku dosen pembimbing skripsi 2
6. Keluarga penulis atas doa dan semangat yang tak henti-hentinya diucapkan.
7. Semua sahabat dan rekan-rekan yang senantiasa mendengarkan keluh kesah dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dan telah membantu kelancaran dalam menyelesaikan skripsi.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan karena keterbatasan yang dimiliki. Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Semoga ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya

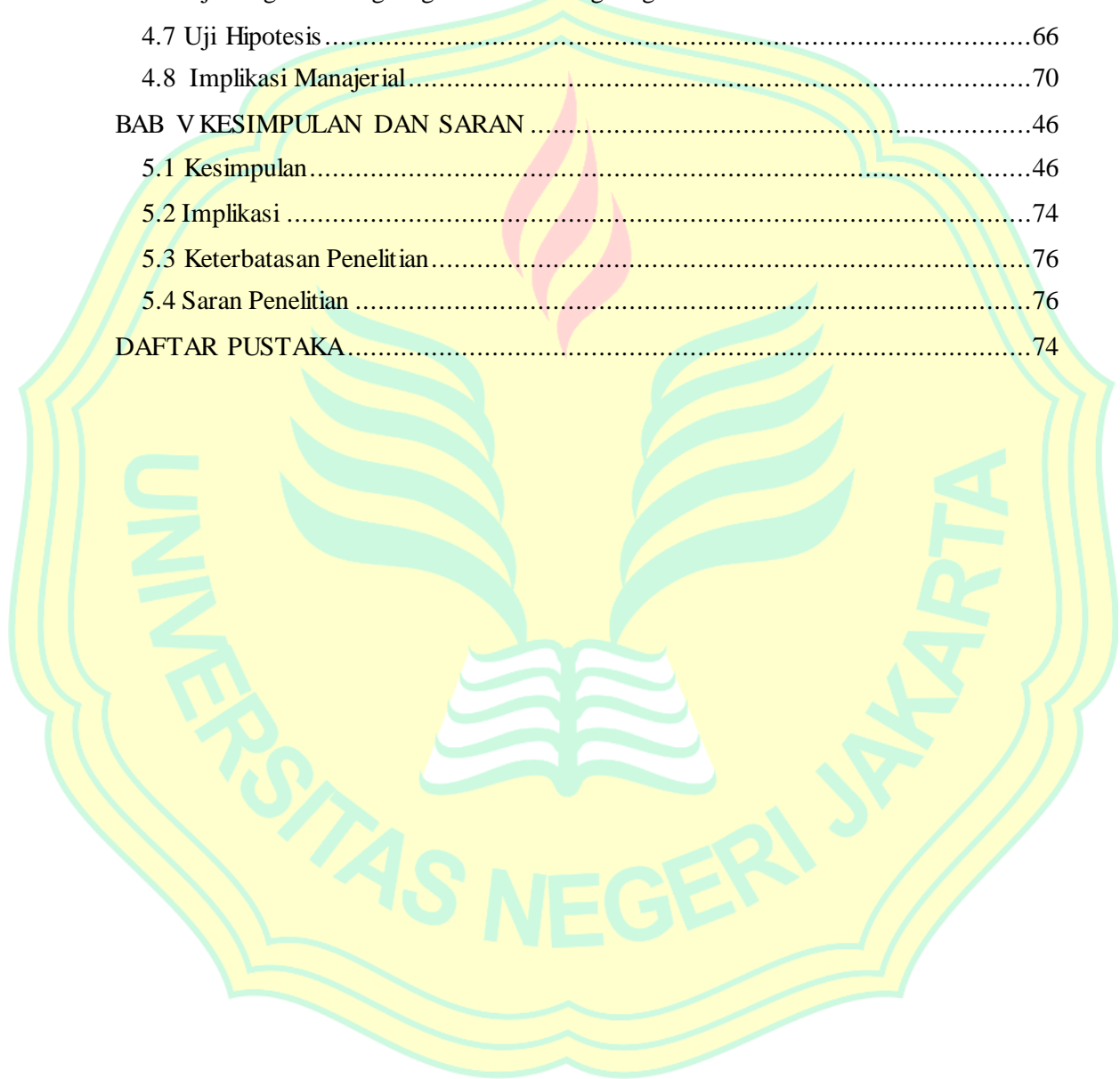
Jakarta, 1 Juli 2021

Muhammad Raditya Saputra

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BABI PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kebaruan Penelitian	9
BABII KAJIAN TEORITIK.....	11
2.1 Deskripsi Konseptual.....	11
2.1.1 Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>) (Y).....	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan Elektronik (<i>E-Service Quality</i>) (X1).....	12
2.1.3 Promosi (<i>Promotion</i>) (X2).....	16
2.1.4 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>) (Z).....	18
2.2 Kerangka Teori dan Hipotesis.....	21
2.2.1 Kerangka Teori.....	21
2.2.2 Kerangka Hipotesis	25
BABIII METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	28
3.2 Pendekatan Penelitian	28
3.3 Populasi dan Sampel.....	29
3.4 Penyusunan Instrumen.....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.6 Teknik Analisis Data.....	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Deskripsi Data.....	46
4.2 Analisis Deskriptif.....	49
4.3 Uji Instrumen.....	56
4.4 <i>Full Model SEM</i>	58
4.5 <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	59
4.6 Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	64
4.7 Uji Hipotesis	66
4.8 Implikasi Manajerial.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	46
5.1 Kesimpulan.....	46
5.2 Implikasi	74
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	76
5.4 Saran Penelitian	76
DAFTAR PUSTAKA.....	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Daftar Dompok Digital Terbesar di Indonesia Kuartal IV 2017-Kuartal II 2019.....	2
Gambar II.1	Kerangka Hipotesis.....	26
Gambar III.1	<i>Model SEM</i>	43
Gambar IV.1	<i>Full Model SEM</i>	57
Gambar IV.2	Model <i>First Order Construct E-Service Quality</i>	59
Gambar IV.3	Model <i>First Order Promotion</i>	60
Gambar IV.4	Model <i>First Order Construct Customer Satisfaction</i>	61
Gambar IV.5	Model <i>First Order Construct Customer Loyalty</i>	62
Gambar IV.6	<i>T-Value SEM</i>	65



DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Kebaruan Penelitian.....	9
Tabel III.1	Operasional Variabel.....	33
Tabel III.2	Pengukuran Skala Likert.....	36
Tabel III.3	<i>Goodness of Fit Indices</i>	42
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan per Bulan.....	47
Tabel IV.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Domisili.....	48
Tabel IV.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..	48
Tabel IV.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	49
Tabel IV.8	Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i> (X1).....	50
Tabel IV.9	Analisis Deskriptif Variabel <i>Promotion</i> (X2).....	51
Tabel IV.10	Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Sastisfaction</i> (Z).....	52
Tabel IV.11	Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i> (Y).....	54
Tabel IV.12	Uji Validitas.....	55
Tabel IV.13	Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel IV.14	Hasil <i>Full Model</i> SEM.....	58
Tabel IV.15	<i>First Order Construct</i> Variabel <i>E-Service Quality</i> (X1).....	59
Tabel IV.16	<i>First Order Construct</i> Variabel <i>E-Service Quality</i> (X2).....	60
Tabel IV.17	<i>First Order Construct</i> Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (Z)...	62

Tabel IV.18	<i>First Order Construct</i> Variabel <i>Customer Loyalty</i> (Y).....	64
Tabel IV.19	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	64
Tabel IV.20	Hasil Uji Hipotesis.....	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 2	Tabulasi Kuesioner.....	97
Lampiran 3	Tabulasi Kuesioner.....	98
Lampiran 4	Tabulasi Kuesioner.....	99
Lampiran 5	Tabulasi Kuesioner.....	100
Lampiran 6	Tabulasi Kuesioner.....	101
Lampiran 7	Tabulasi Kuesioner.....	102
Lampiran 8	Tabulasi Kuesioner.....	103
Lampiran 9	<i>Output Uji Validitas Variabel E-Service Quality.....</i>	104
Lampiran 10	<i>Output Uji Validitas Variabel Promotion.....</i>	105
Lampiran 11	<i>Output Uji Validitas Variabel Customer Satisfaction.....</i>	106
Lampiran 12	<i>Output Uji Validitas Variabel Customer Loyalty.....</i>	107
Lampiran 13	<i>Output Uji Reliabilitas.....</i>	108
Lampiran 14	<i>Output Unstandardized Total and Indirect Effects.....</i>	109
Lampiran 15	<i>Output Unstandardized Total and Indirect Effects.....</i>	110
Lampiran 16	<i>Output Goodness of Fit E-Service Quality.....</i>	111
Lampiran 17	<i>Output Goodness of Fit Promotion.....</i>	112
Lampiran 18	<i>Output Goodness of Fit Customer Satisfaction.....</i>	113
Lampiran 19	<i>Output Goodness of Fit Customer Loyalty.....</i>	114