

**PENGARUH USER EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA DAN LOYALITAS PENGGUNA LAYANAN
PROVIDER INTERNET DI DKI JAKARTA**



Oleh:

FAHMI APRIANSYAH PUTRA PANGESTU

1801617127

PSIKOLOGI

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam
Mendapatkan Gelar Sarjana Psikologi

FAKULTAS PENDIDIKAN PSIKOLOGI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING
DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG SKRIPSI**

“Pengaruh *User Experience* Terhadap Kepuasan Pengguna dan Loyalitas Pengguna
Layanan *Provider Internet* di DKI Jakarta”

Nama Mahasiswa : Fahmi Apriansyah Putra Pangestu
Nomor Registrasi : 1801617127
Jurusan/Program Studi : Psikologi
Tanggal Ujian : 2 Agustus 2021

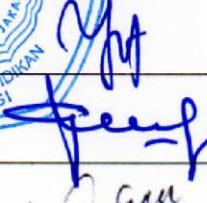
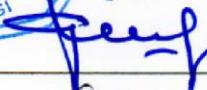
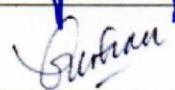
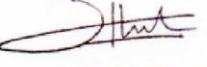
Pembimbing I

Erik, M.Si
NIDK. 8844660018

Pembimbing II

Ratna Dyah Suryaratri, Ph.D.
NIP. 197512162006042001

Panitia Ujian Sidang Skripsi

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Prof. Dr. Yufiarti, M.Psi. (Penanggungjawab)	 	26/21
Dr. Gumgum Gumelar F. R., M.Sc. (Wakil Penanggungjawab)		2 sept 21
Prof. Dr. Burhannudin Tola, MA. (Ketua Pengudi)		31 Agustus 2021
Herdiyan Maulana, Ph.D (Anggota)		31 Agustus 2021
Rahmadianty Gazadinda, M.Sc. (Anggota)		31 Agustus 2021

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Fahmi Apriansyah Putra Pangestu

NIM : 1801617127

Prodi : Psikologi

Menyatakan bahwa skripsi yang dibuat dengan judul “Pengaruh *User Experience* terhadap Kepuasan Pengguna dan Loyalitas Pengguna Layanan *Provider* Internet di DKI Jakarta” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian dari bulan Maret tahun 2021 sampai dengan bulan Juli tahun 2021.
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi atau karya inovasi yang pernah dibuat oleh orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang ditimbulkan jika pernyataan saya ini tidak benar.

Jakarta, 31 Agustus 2021

Yang Membuat Pernyataan,



Fahmi Apriansyah Putra Pangestu

NIM. 1801617127

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Program Studi Psikologi, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fahmi Apriansyah Putra Pangestu
NIM : 1801617127
Prodi : Psikologi
Fakultas : Pendidikan Psikologi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Program Studi Psikologi Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh User Experience terhadap Kepuasan Pengguna dan Loyalitas Pengguna Layanan Provider Internet di DKI Jakarta”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonekslusif ini Program Studi Psikologi Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 31 Agustus 2021



(Fahmi Apriansyah Putra Pangestu)



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 : Fahmi Apriansyah Putra Pangestu
NIM : 1801617127
Fakultas/Prodi : Fakultas Pendidikan Psikologi / Psikologi
Alamat email : fahmiaprsyah@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 User Experience terhadap Kepuasan Pengguna dan
Loyalitas Pengguna Layanan Provider Internet di DKI Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif 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

Penulis

(Fahmi Apriansyah Putra .P)
nama dan tanda tangan

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN



Skripsi ini dipersembahkan untuk kedua orang tua tercinta, almarhumah mama dan bapak serta keluarga yang selalu mendukung serta memberikan doa hingga saat ini. Terima kasih untuk semua yang telah diberikan kepada saya sehingga saya telah sampai pada titik ini.

FAHMI APRIANSYAH PUTRA PANGESTU

**PENGARUH USER EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
DAN LOYALITAS PENGGUNA LAYANAN PROVIDER INTERNET DI DKI**

JAKARTA

SKRIPSI

Jakarta: Program Studi Psikologi

Fakultas Pendidikan Psikologi, Universitas Negeri Jakarta

2021

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *user experience* terhadap kepuasan pengguna dan loyalitas pengguna layanan *provider* internet di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data dan memperoleh sebanyak 330 responden yang berasal dari DKI Jakarta yang diperoleh melalui teknik *purposive sampling*. Dalam mengukur *user experience*, kepuasan pengguna, dan loyalitas pengguna, penelitian ini menggunakan instrumen yang telah dikonstruksi berdasarkan teori-teori yang ada. Uji MANOVA dilakukan untuk membuktikan bahwa terdapat pengaruh *user experience* terhadap kepuasan pengguna dan loyalitas pengguna. Hasil uji MANOVA tersebut, mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh *user experience* terhadap kepuasan pengguna dan loyalitas pengguna layanan *provider* internet di DKI Jakarta.

Kata kunci: pengalaman pengguna, kepuasan pengguna, loyalitas pengguna, internet

FAHMI APRIANSYAH PUTRA PANGESTU

**THE EFFECT OF USER EXPERIENCE TOWARDS USER SATISFACTION AND
USER LOYALTY OF INTERNET SERVICE PROVIDERS IN DKI JAKARTA**

THESIS

Jakarta: Psychology Study Program

Faculty of Psychological Education, State University of Jakarta

2021

ABSTRACT

The purpose of this research is to investigate the effect of user experience towards user satisfaction and user loyalty of internet service providers in DKI Jakarta. This research using purposive sampling technique and questionnaire to collect data answered by 330 respondents in DKI Jakarta. In measuring user experience, user satisfaction, and user loyalty, this study use an instrument that has been constructed based on existing theories. The MANOVA test was conducted to prove that there is an effect of user experience towards user satisfaction and user loyalty. The test results indicate there is a significant effect of user experience on user satisfaction and user loyalty of internet service providers in DKI Jakarta.

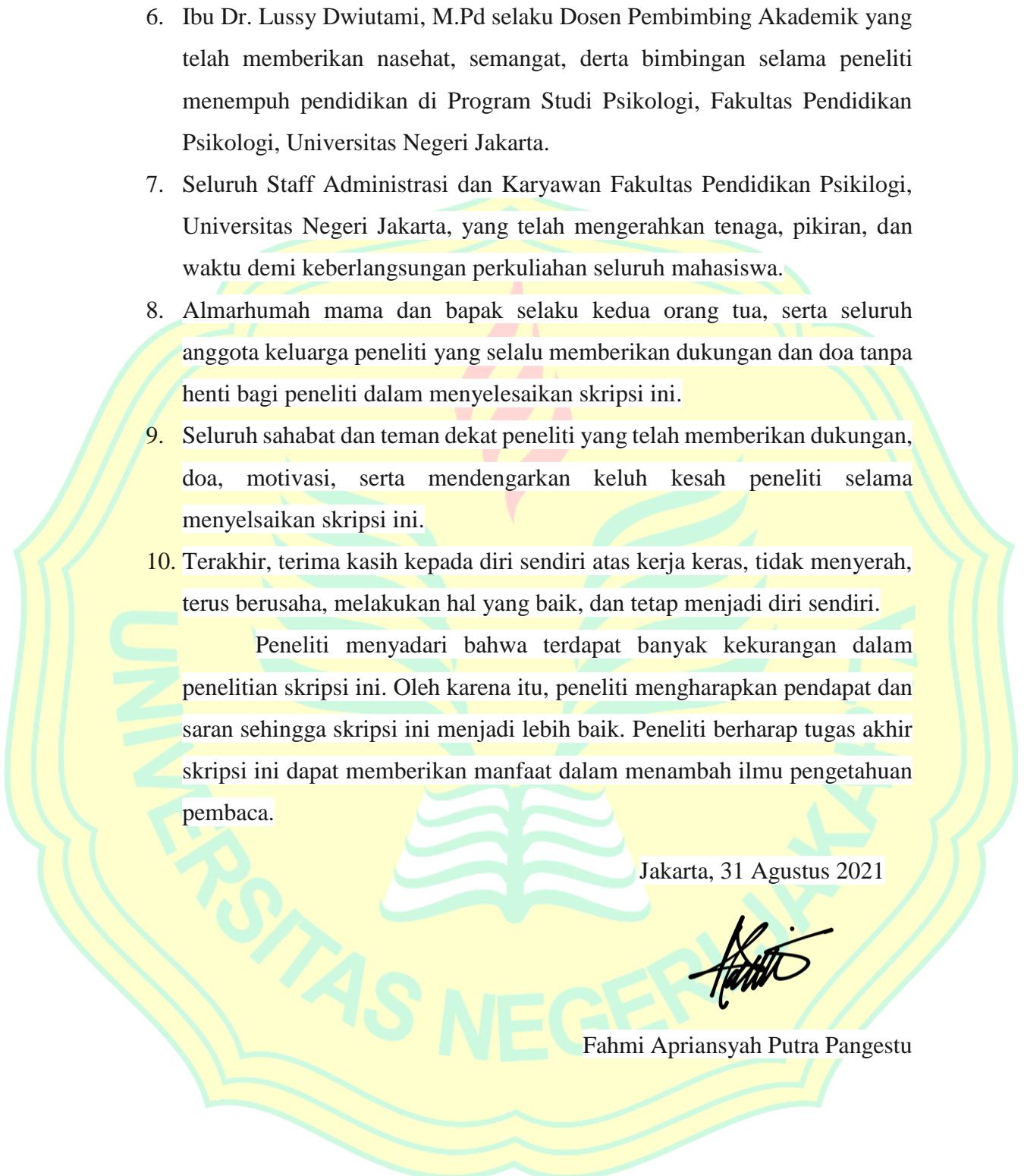
Keywords: *user experience, user satisfaction, user loyalty, internet*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan tepat waktu, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “**Pengaruh User Experience terhadap Kepuasan Pengguna dan Loyalitas Pengguna Layanan Provider Internet di DKI Jakarta**” dengan baik. Skripsi ini disusun dalam memenuhi tugas akhir dan berkontribusi pada ilmu pengetahuan bagi peneliti serta pembaca.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Psikologi dari Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta. Pada kesempatan ini, peneliti memohon izin untuk menyampaikan rasa terima kasih dari lubuk hati terdalam dengan segala ketulusan dan kerendahan hati kepada semua pihak yang senantiasa mendukung, memberikan pendapat dan masukan, serta mendoakan peneliti selama proses penyusunan dan pengembangan tugas akhir skripsi ini, antara lain:

1. Ibu Prof. Dr. Yufiarti, M.Psi., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Psikologi, Universitas Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Gumgum Gumelar F. R., M.Si., selaku Wakil Dekan I, Ibu Ratna Dyah Suryaratri, Ph.D., selaku Wakil Dekan II, dan Ibu Mira Aryani, Ph.D., selaku Wakil Dekan III Fakultas Pendidikan Psikologi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Ibu Dr. phil. Zarina Akbar, M.Psi., selaku Ketua Program Studi Psikologi, Fakultas Pendidikan Psikologi, Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Erik, M.Si selaku Dosen Pembimbing I. Terima kasih sebesar-besarnya atas bimbingan, dukungan, serta kritik dan saran kepada peneliti dengan penuh kesabaran dalam proses penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.
5. Ibu Ratna Dyah Suryaratri, Ph.D selaku Dosen Pembimbing II. Terima kasih sebesar-besarnya atas bimbingan, dukungan, serta kritik dan saran kepada peneliti dengan penuh kesabaran dalam proses penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.

- 
6. Ibu Dr. Lussy Dwitami, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan nasehat, semangat, serta bimbingan selama peneliti menempuh pendidikan di Program Studi Psikologi, Fakultas Pendidikan Psikologi, Universitas Negeri Jakarta.
 7. Seluruh Staff Administrasi dan Karyawan Fakultas Pendidikan Psikologi, Universitas Negeri Jakarta, yang telah mengerahkan tenaga, pikiran, dan waktu demi keberlangsungan perkuliahan seluruh mahasiswa.
 8. Almarhumah mama dan bapak selaku kedua orang tua, serta seluruh anggota keluarga peneliti yang selalu memberikan dukungan dan doa tanpa henti bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
 9. Seluruh sahabat dan teman dekat peneliti yang telah memberikan dukungan, doa, motivasi, serta mendengarkan keluh kesah peneliti selama menyelesaikan skripsi ini.
 10. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri atas kerja keras, tidak menyerah, terus berusaha, melakukan hal yang baik, dan tetap menjadi diri sendiri.

Peneliti menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam penelitian skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan pendapat dan saran sehingga skripsi ini menjadi lebih baik. Peneliti berharap tugas akhir skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam menambah ilmu pengetahuan pembaca.

Jakarta, 31 Agustus 2021



Fahmi Apriansyah Putra Pangestu

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG SKRIPSI	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBOLAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Pembatasan Masalah	9
1.4. Rumusan Masalah	9
1.5. Tujuan Penelitian	10
1.6. Manfaat Penelitian	10
1.6.1. Manfaat Teoritis	10
1.6.2. Manfaat Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Loyalitas Pengguna (<i>User Loyalty</i>).....	11
2.1.1. Definisi Loyalitas Pengguna.....	11

2.1.2.	Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pengguna	13
2.1.3.	Indikator Loyalitas Pengguna.....	14
2.2.	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	15
2.2.1.	Definisi Kepuasan Pengguna.....	15
2.2.2.	Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna	17
2.2.3.	Indikator Kepuasan Pengguna	18
2.3.	Pengalaman Pengguna (<i>User Experience</i>)	19
2.3.1.	Definisi <i>User Experience</i>	19
2.3.2.	Dimensi-Dimensi <i>User Experience</i>	21
2.4.	Dinamika Hubungan <i>User Experience</i> dengan Kepuasan Pengguna	22
2.5.	Dinamika Hubungan <i>User Experience</i> dengan Loyalitas Pengguna	23
2.6.	Kerangka Konseptual	23
2.7.	Hipotesis Penelitian.....	24
2.8.	Hasil Penelitian Yang Relevan	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		27
3.1.	Tipe Penelitian	27
3.2.	Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	27
3.2.1.	Definisi Konseptual Variabel Penelitian	28
3.2.2.	Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
3.3.	Subjek Penelitian.....	29
3.3.1.	Populasi	29
3.3.2.	Sampel	29
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.4.1.	Instrumen Penelitian.....	31
3.4.2.	Uji Coba Instrumen Penelitian	35

3.5.	Analisis Data	39
3.5.1.	Pengujian Asumsi.....	40
3.5.2.	Pengujian Hipotesis	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		42
4.1.	Gambaran Subjek Penelitian	42
4.1.1.	Gambaran Subjek Berdasarkan Usia	42
4.1.2.	Gambaran Subjek Berdasarkan Domisili Tempat Tinggal.....	43
4.1.3.	Gambaran Subjek Berdasarkan <i>Provider</i> Internet.....	44
4.2.	Prosedur Penelitian.....	45
4.2.1.	Persiapan Penelitian	45
4.2.2.	Pelaksanaan Penelitian	47
4.3.	Hasil Analisis Data Penelitian.....	47
4.3.1.	Hasil Uji Statistik Deskriptif	48
4.3.2.	Hasil Uji Kesamaan Matriks Kovarian.....	53
4.3.3.	Hasil Uji Homogenitas Varian	54
4.3.4.	Hasil Uji <i>Simple Main Effect</i>	55
4.3.5.	Hasil Uji MANOVA (<i>Multivariate Analysis of Variance</i>)	56
4.3.6.	Hasil Uji Post Hoc (<i>Multiple Comparisons</i>)	57
4.4.	Pembahasan.....	58
4.5.	Keterbatasan Penelitian	61
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN		62
5.1.	Kesimpulan	62
5.2.	Implikasi.....	63
5.3.	Saran.....	63
5.3.1.	Bagi Penelitian Selanjutnya.....	63

5.3.2. Bagi Perusahaan	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	73
RIWAYAT HIDUP PENELITI	97



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Jumlah Pengguna Internet per Provinsi di Pulau Jawa Tahun 2019-2020.....	2
Gambar 1.2. Diagram Batang Jumlah Pengguna Penyedia Layanan Internet di Indonesia Tahun 2019-2020.....	3
Gambar 1.3. Keluhan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan <i>Provider</i> Internet ..	5
Gambar 2.1. Bagan Kerangka Konseptual Penelitian	24
Gambar 4.1. Diagram Gambaran Subjek Berdasarkan Rentang Usia	43
Gambar 4.2. Diagram Gambaran Subjek Berdasarkan Domisili Tempat Tinggal	44
Gambar 4.3. Diagram Gambaran Subjek Berdasarkan Provider Internet	45
Gambar 4.4. Grafik Histogram Variabel <i>User Experience</i>	48
Gambar 4.5. Grafik Histogram Variabel Kepuasan Pengguna.....	50
Gambar 4.6. Grafik Histogram Variabel Loyalitas Pengguna.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	24
Tabel 3.1. Skor Respon Skala Pengukuran Loyalitas Pengguna	31
Tabel 3.2. Kisi-Kisi Skala Pengukuran Loyalitas Pengguna.....	32
Tabel 3.3. Skor Respon Skala Pengukuran Kepuasan Pengguna.....	32
Tabel 3.4. Kisi-Kisi Skala Pengukuran Kepuasan Pengguna.....	33
Tabel 3.5. Skor Respon Skala Pengukuran <i>User Experience</i>	34
Tabel 3.6. Kisi-Kisi Skala Pengukuran <i>User Experience</i>	34
Tabel 3.7. Hasil Uji Validitas Instrumen Loyalitas Pengguna	36
Tabel 3.8. Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pengguna	36
Tabel 3.9. Hasil Uji Validitas Instrumen <i>User Experience</i>	37
Tabel 3.10. Kaidah Reliabilitas <i>Gulford</i>	38
Tabel 3.11. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Loyalitas Pengguna	38
Tabel 3.12. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Pengguna	38
Tabel 3.13. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen <i>User Experience</i>	39
Tabel 4.1. Tabel Gambaran Subjek Berdasarkan Rentang Usia	42
Tabel 4.2. Tabel Gambaran Subjek Berdasarkan Domisili Tempat Tinggal	43
Tabel 4.3. Tabel Gambaran Subjek Berdasarkan <i>Provider</i> Internet	44
Tabel 4.4. Tabel Hasil Uji Deskriptif <i>User Experience</i>	48
Tabel 4.5. Kategorisasi Ordinal Variabel <i>User Experience</i>	49
Tabel 4.6. Tabel Hasil Uji Deskriptif Kepuasan Pengguna.....	50
Tabel 4.7. Kategorisasi Ordinal Variabel Kepuasan Pengguna	51
Tabel 4.8. Tabel Hasil Uji Deskriptif Loyalitas Pengguna	52
Tabel 4.9. Kategorisasi Ordinal Variabel Loyalitas Pengguna	53
Tabel 4.10. Hasil Uji Kesamaan Matriks Kovarian <i>Box's</i>	54

Tabel 4.11. Hasil Uji Homogenitas Varian <i>Levene's</i>	54
Tabel 4.12. Hasil Uji <i>Simple Main Effect</i> Kepuasan Pengguna	55
Tabel 4.13. Hasil Uji <i>Simple Main Effect</i> Loyalitas Pengguna	56
Tabel 4.14. Hasil Uji MANOVA	57
Tabel 4.15. Hasil Uji <i>Post Hoc (Multiple Comparisons)</i>	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	73
Lampiran 2. Surat Pernyataan Validasi Instrumen.....	80
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	82
Lampiran 4. Hasil Uji Kesamaan Matriks Kovarian (<i>Box's</i>)	92
Lampiran 5. Hasil Uji Homogenitas Varian (<i>Levene's</i>).....	93
Lampiran 6. Hasil Uji <i>Simple Main Effect</i>	94
Lampiran 7. Hasil Uji MANOVA.....	95
Lampiran 8. Hasil Uji <i>Post Hoc (Multiple Comparisons)</i>	96

