

**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	Tandatangan	Tanggal
Prof. Dr. Yufiarti, M.Psi. (Penanggungjawab)		26 21
Dr. Gungum Gumelar F. R., M.Sc. (Wakil Penanggungjawab)		2 sept 21
Prof. Dr. Burhannudin Tola, MA. (Ketua Penguji)		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 Noneklusif (*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 Noneklusif 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](http://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-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

Penulis

(Fahmi Apriansyah Putra .P)  
nama dan tanda tangan

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Be the change that you wish to see in the world”*

**(Mahatma Gandhi)**



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 Univeristy 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 Dwiutami, 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

<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
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
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>27</b>
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
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>42</b>
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 <i>Post Hoc (Multiple Comparisons)</i> .....	57
4.4.	Pembahasan.....	58
4.5.	Keterbatasan Penelitian .....	61
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN .....</b>		<b>62</b>
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
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>
<b>RIWAYAT HIDUP PENELITI.....</b>	<b>97</b>



## DAFTAR GAMBAR

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

## DAFTAR TABEL

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



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



## DAFTAR LAMPIRAN

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

