

***Analisis Pengaruh Customer Experience dan E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction pada Pengguna Transportasi Online di Jakarta***

**Nur Faizi**

**1707618002**



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

**Program Studi Pendidikan Bisnis**

**Fakultas Ekonomi**

**Universitas Negeri Jakarta**

**2022**

**Analysis of the Effect of Customer Experience and E-Service Quality on  
Customer Satisfaction for Online Transportation users in Jakarta**

**Nur Faizi**

**1707618002**



**This Thesis was Written as One of the Requirements in Obtaining a Bachelor  
of Education Degree at Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta**

**Business Education Study Programs**

**Faculty of Economy**

**Universitas Negeri Jakarta**

**2021**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *customer experience* dan *e-service quality* terhadap *customer satisfaction* pengguna transportasi *online* di Jakarta. Data dihimpun dengan menerapkan metode *purposive sampling* menggunakan skala Likert. Sampel yang dikumpulkan berjumlah 200 responden dengan kriteria mahasiswa fakultas ekonomi UNJ yang pernah menggunakan Gojek di Jakarta minimal sebanyak dua kali. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Liker 1-5. Pengolahan data dilakukan dengan software SPSS versi 25 untuk menguji validitas dan reliabilitas. Analisis data dan uji hipotesis ini menggunakan software Amos versi 21. Berdasarkan data yang telah dihimpun dan di analisis, terdapat pengaruh antara *customer experience* terhadap *customer satisfaction*, *e-service quality* terhadap *customer satisfaction*, serta *customer experience* dan *e-service quality* terhadap *customer satisfaction*.

**Kata Kunci :** *customer experience, e-service quality, customer satisfaction*

## ABSTRACT

*This study aims to examine the effect of customer experience and e-service quality on customer satisfaction of online transportation users in Jakarta. Data were collected by applying purposive sampling method using a Likert scale. The samples collected were 200 respondents with the criteria of UNJ economics faculty students who had used Gojek in Jakarta at least twice. Researcher collected the data with a questionnaire Liker scale of 1-5. The data was processed using SPSS version 25 software to test the validity and reliability. Data analysis testing using Amos software version 21. Based on the data that has been collected and analyzed, there is a influence between customer experience on customer satisfaction, e-service quality on customer satisfaction, as well as customer experience and e-service quality. to customer satisfaction.*

***Keywords : customer experience, e-service quality, customer satisfaction***



# LEMBAR PENGESAHAN

## Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
<b>Penanggung Jawab</b> <b>Dekan Fakultas Ekonomi</b>  <b>Prof. Dr. Ari Saptono, SE, M.Pd.</b> <b>NIP. 197207152001121001</b>			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd, M.Pd NIP. 199302202019032022 (Ketua Penguji)	  .....	23 Agustus 2022
2	Dra. Basrah Saidani, M.Si NIP. 196301191992032001 (Penguji 1)	  .....	23 Agustus 2022
3	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E, MSM NIP. 199308272020122024 (Penguji 2)	  .....	23 Agustus 2022
4	Ika Febrilia, S.E., M.M NIP. 198702092015042001 (Pembimbing 1)	  .....	23 Agustus 2022
5	Rahmi, SE., M.S.M NIP. 198305012018032001 (Pembimbing 2)	  .....	23 Agustus 2022
Nama : Nur Faizi No. Registrasi : 1707618022 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 2 Agustus 2022			

## PERNYATAAN ORISINALITAS

### 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 Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 30 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan



Nur Faizi

NIM. 1707618002

# SURAT PERNYATAAN 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](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 : Nur Faizi  
NIM : 1707618002  
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Bisnis  
Alamat email : [faizinur66@gmail.com](mailto:faizinur66@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 :

Analisis Pengaruh *Customer Experience* dan *E-Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Pengguna Transportasi *Online* di 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, 30 Agustus 2022

Penulis

(Nur Faizi)

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis diberi kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Terima kasih atas motivasi, dukungan dan do'a dari semua pihak yang telah ikut serta dalam penyelesaian pembuatan skripsi ini. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Tuhan YME, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik.
2. Keluarga, yang telah senantiasa member motivasi dan do'a dalam pembuatan skripsi ini.
3. Teman-teman tercinta terutama teman-teman penulis, yang selalu memberi semangat dalam suka maupun duka selama pembuatan skripsi sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
4. Dosen pengampu mata kuliah penulis dari semester satu sampai semester delapan.
5. Dosen pembimbing dan dosen penguji dalam uji seminar proposal dan ujian skripsi.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan digunakan sebagai mana mestinya untuk semua bidang, terutama bidang pendidikan dan bisnis baik secara internal ataupun eksternal.

Wassalamualaikum Wr. Wb



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Kebaruan Penelitian .....	8
<b>BAB II Kajian Pustaka</b> .....	<b>11</b>
2.1 Teori Pendukung.....	11
2.1.1 Customer Satisfaction.....	11
2.1.2 Customer Experience .....	14
2.1.3 E- Service Quality .....	18
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis .....	21
2.2.1 Pengaruh Customer Experience terhadap Customer Satisfaction.....	21
2.2.2 Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction .....	22
2.2.3 Pengaruh Customer Experience dan E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction .....	23
2.3 Hipotesis.....	24
2.4 Penelitian Terdahulu .....	25

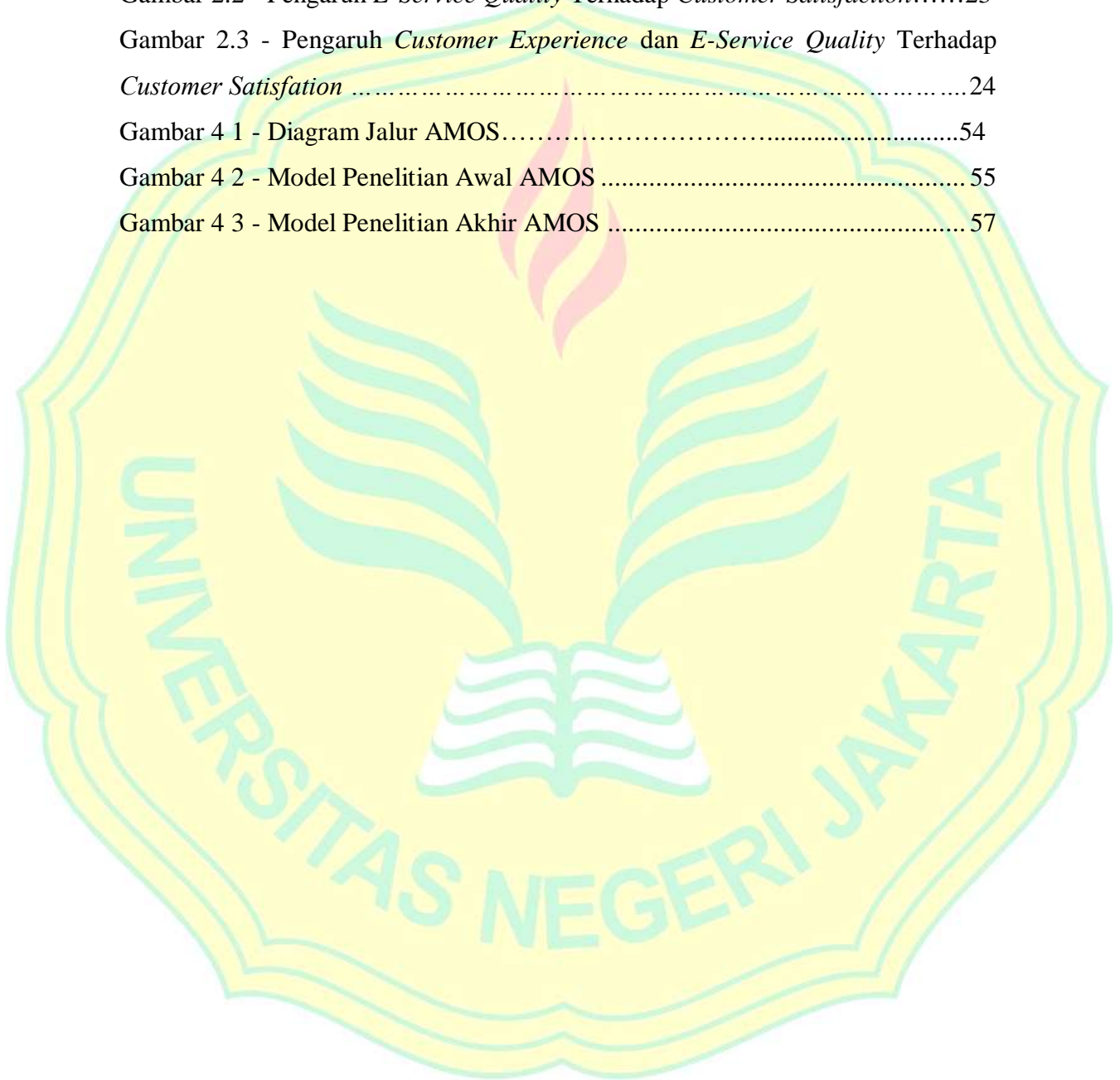
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	28
3.1.1 Waktu Penelitian .....	28
3.1.2 Tempat Penelitian.....	28
3.2 Desain Penelitian .....	29
3.3 Populasi dan Sampel .....	29
3.3.1 Populasi .....	29
3.3.2 Sampel .....	29
3.4 Pengembangan Instrumen .....	29
3.4.1 Customer Experience .....	29
3.4.2 E-Service Quality .....	31
3.4.3 Customer Satisfaction.....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6 Teknik Analisis Data .....	33
3.6.1 Uji Validitas .....	33
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	34
3.6.3 Uji Hipotesis .....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1 Deskripsi Data .....	38
4.1.1 Profil Responden.....	38
4.1.2 Profil Data.....	41
4.2 Hasil .....	49
4.2.1 Uji Validitas .....	49
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	52
4.2.3 Uji SEM (Structural Equation Modeling) .....	53
4.2.4 Uji Hipotesis .....	58
4.2.5 Pembahasan .....	60
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>63</b>
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Implikasi.....	63
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	65

5.4	Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya .....	66
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>67</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>72</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 - Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> ..22	22
Gambar 2.2 - Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....23	23
Gambar 2.3 - Pengaruh <i>Customer Experience</i> dan <i>E-Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....24	24
Gambar 4.1 - Diagram Jalur AMOS.....54	54
Gambar 4.2 - Model Penelitian Awal AMOS ..... 55	55
Gambar 4.3 - Model Penelitian Akhir AMOS ..... 57	57



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 - Kebaruan Penelitian .....	9
Tabel 2.1 - Penelitian Terdahulu <i>E-Service Quality</i> .....	25
Tabel 2.2 - Penelitian Terdahulu <i>Customer Experience</i> .....	26
Tabel 3.1 - Instrumen <i>Customer Experience</i> .....	29
Tabel 3.2 - Instrumen <i>E-Service Quality</i> .....	31
Tabel 3.3 - Instrumen <i>Customer Satisfaction</i> .....	32
Tabel 3.4 - Skala Likert .....	33
Tabel 3.5 - Nilai <i>loading significant</i> EFA berdasarkan jumlah sampel .....	34
Tabel 3.6 - <i>Goodness of fit indices</i> .....	37
Tabel 4. 1 - Profil Responden Berdasarkan Usia .....	38
Tabel 4. 2 - Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 4. 3 - Profil Responden Berdasarkan Program Studi .....	39
Tabel 4. 4 - Profil Responden Berdasarkan Angkatan .....	40
Tabel 4. 5 - Profil Responden Berdasarkan Domisili .....	40
Tabel 4. 6 - Kesimpulan Profil Responden .....	40
Tabel 4. 7 - Deskriptif Statistik X1 (Customer Experience) .....	42
Tabel 4. 8 - Rata-rata Hitung Skor Variabel Customer Experience (X1) .....	43
Tabel 4. 9 - Deskriptif Statistik X2 (E-Service Quality) .....	44
Tabel 4. 10 - Rata-rata Hitung Skor Variabel E-Service Quality (X2) .....	45
Tabel 4. 11 - Deskriptif Statistik Y (Customer Satisfaction) .....	47
Tabel 4. 12 - Rata-rata Hitung Skor Variabel Customer Satisfaction (Y) .....	48
Tabel 4. 13 - Hasil Uji Validitas Variabel Customer Experience (X1) .....	50
Tabel 4. 14 - Hasil Uji Validitas Variabel E-Service Quality (X2) .....	51
Tabel 4. 15 - Hasil Uji Validitas Variabel Customer Satisfaction (Y) .....	52
Tabel 4. 16 - Hasil Uji Reliabilitas .....	53
Tabel 4. 17 - Hasil Uji Goodness of Fit Indeks .....	56
Tabel 4. 18 - Hasil Uji Goodness of Fit Indeks .....	58
Tabel 4. 19 - Hasil Uji Hipotesis .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Kuesioner Cetak.....	72
Lampiran 2 - Data 30 Responden untuk Uji Coba .....	77
Lampiran 3 - Data Uji Validitas .....	78
Lampiran 4 - Data Uji Reliabilitas.....	81
Lampiran 5 - Data 200 Responden .....	82
Lampiran 6 - Uji Statistik Deskriptif .....	92
Lampiran 7 - Hasil Olah Data AMOS Sebelum Modifikasi .....	93
Lampiran 8 - Hasil Olah Data AMOS Setelah Modifikasi .....	96
Lampiran 9 - Lembar Pengecekan Hasil Turnitin .....	98
Lampiran 10 - Daftar Riwayat Hidup .....	99

