

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP  
*E-LOYALTY* PADA PENGGUNA APLIKASI TOKOCRYPTO  
DENGAN *E-SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL  
*INTERVENING***

**SISKA AMELIA PUTRI**

**1707620016**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**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**

**2024**

**THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY AND E-TRUST  
ON E-LOYALTY AMONG TOKOCRYPTO APPLICATION  
USERS WITH E-SATISFACTION AS AN INTERVENING  
VARIABLE**

**SISKA AMELIA PUTRI**

**1707620016**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**This thesis was prepared to fulfill one of the requirements to obtain a  
Bachelor of Education Degree at the Faculty of Economics State University of  
Jakarta**

**BUSINESS EDUCATION STUDIES PROGRAM**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

## ABSTRAK

**SISKA AMELIA PUTRI, 1707620016, Pengaruh *E-Service Quality* Dan *E-Trust* Terhadap *E-Loyalty* Pada Pengguna Aplikasi Tokocrypto Dengan *E-Satisfaction* Sebagai Variabel *Intervening*. Skripsi, Jakarta: Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2024.**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *e-Service Quality* dan *e-Trust* terhadap *e-Loyalty* pada aplikasi Tokocrypto dengan *e-Satisfaction* sebagai *Intervening*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan instrumen survei. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik *non probability sampling* yaitu *purposive sampling* dengan mengambil sampel 210 responden. Kemudian jawaban responden yang telah diperoleh diolah menggunakan Teknik analisis data *Structural Emotional Modelling Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan menggunakan *software* SmartPLS 3.0. Dari pengujian hipotesis dalam penelitian ini diperoleh hasil, bahwa terbukti 1) *e-Service Quality* berpengaruh terhadap *e-Satisfaction*, 2) *e-Trust* tidak berpengaruh terhadap *e-Satisfaction*, 3) *e-Satisfaction* berpengaruh terhadap *e-Loyalty*, 4) *e-Service Quality* berpengaruh terhadap *e-Loyalty*, 5) *e-Trust* berpengaruh terhadap *e-Loyalty*, 6) *e-Service Quality* berpengaruh terhadap *e-Loyalty* melalui *e-Satisfaction* dan 7) *e-Trust* tidak berpengaruh terhadap *e-Loyalty* melalui *e-Satisfaction*.

**kata kunci:** *e-loyalty, e-satisfaction, e-service quality, e-trust, tokocrypto, blockchain*

## **ABSTRACT**

***SISKA AMELIA PUTRI, 1707620016, The Influence of E-Service Quality and E-Trust on E-Loyalty in Tokocrypto Application Users with E-Satisfaction as an Intervening Variable. Thesis, Jakarta: Business Education Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University, 2024.***

*This research was conducted to determine the effect of e-Service Quality and e-Trust on e-Loyalty in the Tokocrypto application with e-Satisfaction as an Intervening. This research uses quantitative methods with survey instruments. Data collection was carried out using a non-probability sampling technique, namely purposive sampling by taking a sample of 210 respondents. Then the respondents' answers that were obtained were processed using the Structural Emotional Modeling Partial Least Square (SEM-PLS) method using SmartPLS 3.0 software. From testing the hypothesis in this research, the results obtained are that it is proven that 1) e-Service Quality has an effect on e-Satisfaction, 2) e-Trust has no effect on e-Satisfaction, 3) e-Satisfaction has an effect on e-Loyalty, 4) e-Service Quality has an effect on e-Loyalty, 5) e-Trust has an effect on e-Loyalty, 6) e-Service Quality has an effect on e-Loyalty through e-Satisfaction and 7) e-Trust has no effect on e-Loyalty through e-Satisfaction .*

***keywords: electronic loyalty, electronic satisfaction, electronic service quality, electronic trust, tokocrypto, blockchain***

# LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227, Surel [fe@unj.ac.id](mailto:fe@unj.ac.id) - [www.fe.unj.ac.id](http://www.fe.unj.ac.id)

## SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Osly Usman, M.Bus  
NIP/NIDK : 197401152008011008  
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A  
NIP/NIDK : 199111022022032013  
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Siska Amelia Putri  
No. Registrasi : 1707620016  
Program Studi : SI Pendidikan Bisnis  
Judul Proposal Penelitian : Pengaruh *E-Service Quality* Dan *E-Trust* Terhadap *E-Loyalty* Pada Pengguna Aplikasi Tokocrypto Dengan *E-Satisfaction* Sebagai Variabel *Intervening*

Untuk Mengikuti Sidang Skripsi.

Jakarta, 01 Juli 2024

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Osly Usman, M.Bus  
197401152008011008

Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A  
199111022022032013

Mengetahui,  
Koord. Program Studi Pendidikan Bisnis

Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd., M.Pd  
NIP. 199302202019032022







Keterangan:

1. Formulir harus diketik
2. Tanda tangan harus asli



# LEMBAR PENGESAHAN

## Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi			
			
Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP 197002122008121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D NIP 198209082010122004 (Ketua Sidang)		16 Juli 2024
2	Rizka Zakiah, M.Pd NIP 199401182023212040 (Penguji Ahli 1)		16 Juli 2024
3	Daru Putri Kusumaningtyas, S.E., M.Han NIP 199504122023212041 (Penguji Ahli 2)		16 Juli 2024
4	Dr. Osly Usman, M.Bus NIP 197401152008011008 (Pembimbing 1)		16 Juli 2024
5	Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A NIP 199111022022032013 (Pembimbing 2)		16 Juli 2024
Nama : Siska Amelia Putri No. Registrasi : 1707620016 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus :			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12  
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

CS Dipindai dengan CamScanner

## LEMBAR ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siska Amelia Putri

NIM : 1707620016

Program Studi : Pendidikan Bisnis

Fakultas : Fakultas Ekonomi

Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* terhadap *E-Loyalty* pada Pengguna Aplikasi Tokocrypto dengan *E-Satisfaction* sebagai Variabel Intervening

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun perguruan tinggi lain. Skripsi ini belum pernah dipublikasi, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 06 Agustus 2024  
Yang Membuat Pernyataan



Siska Amelia Putri  
NIM. 1707620016

# SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH



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 : Siska Amelia Putri  
NIM : 1707620016  
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Bisnis  
Alamat email : siskaamelia870@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 *E-Trust* terhadap *E-Loyalty* pada Pengguna Aplikasi Tokocrypto dengan *E-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, 06 Agustus 2024  
Penulis

(Siska Amelia Putri)



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur praktikan panjatkan kepada hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia dan rahmat hidayahnya sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir atau skripsi yang berjudul **“Pengaruh *E-Service Quality* Dan *E-Trust* Terhadap *E-Loyalty* Pada Pengguna Aplikasi Tokocrypto Dengan *E-Satisfaction* Sebagai Variabel *Intervening*.”**

Naskah skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan dalam menyelesaikan jenjang Sarjana pada Program Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Selama penyusunan skripsi ini, tentunya banyak sekali hambatan dan tantang yang dialami oleh penulis, namun terdapat pihak-pihak yang memberi dukungan, keyakinan, semangat, saran, dan bimbingan pada penulis sehingga penulis memiliki kemampuan untuk menyelesaikan amanah ini dengan sebaik-baiknya. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih, kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ari Saptono, SE, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Ibu Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis.
3. Bapak Dr. Osly Usman, M. Bus selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan memberikan bimbingan, arahan serta masukan kepada penulis pada proses penyusunan skripsi.
4. Ibu Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A selaku Dosen Pembimbing Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan serta saran kepada penulis pada proses penyusunan skripsi.

5. Seluruh dosen Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah banyak memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Seluruh anggota keluarga yang selalu memberikan semangat, doa, serta dukungan kepada penulis.
7. Orang yang paling special bagi penulis, Muhammad Choirul Amin Rais yang selalu menjadi *support system* penulis selama mengerjakan skripsi.
8. Teman kuliah sejak hari pertama, Muhammad Bachryan Ihsan yang telah kebersamai masa masa perkuliahan serta memberi dukungan kepada penulis.
9. Sahabat sahabat penulis, Aidin, Iqbal, Akmal dan juga bima yang selalu memberikan dukungan kepada penulis
10. Teman teman penulis, Sarah, Nabilah, Salma, Syika, Putri, Dika, Yazid, Dhafin, Arman, rico selalu menemani dan menguatkan selama di perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis berharap kepada pembaca dapat memberikan saran dan kritikan yang membangun untuk digunakan di masa mendatang. Diharapkan skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan dampak yang positif.

Terima kasih.

Jakarta, Mei 2024

Penulis

Siska Amelia Putri

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	1
<b>ABSTRACT</b> .....	2
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang Penelitian</b> .....	1
<b>1.2 Pertanyaan Penelitian</b> .....	9
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	10
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	12
<b>2.1 Teori Pendukung</b> .....	12
<b>2.1.1 E-Loyalty</b> .....	12
<b>2.1.2 E-Satisfaction</b> .....	16
<b>2.1.3 E-Service Quality</b> .....	20
<b>2.1.4 E-Trust</b> .....	24
<b>2.2 Kerangka Teoritik dan Pengembangan Hipotesis</b> .....	28
<b>2.2.1 Kerangka Teori</b> .....	28
<b>2.2.2 Pengembangan Hipotesis</b> .....	36

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
<b>3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....</b>	<b>38</b>
<b>3.2 Desain Penelitian .....</b>	<b>38</b>
3.2.1 Metode Penelitian.....	38
3.2.2 Jenis Data.....	38
<b>3.3 Populasi dan Sampel.....</b>	<b>39</b>
3.3.1 Populasi.....	39
3.3.2 Sampel.....	39
<b>3.4 Pengembangan Instrumen .....</b>	<b>41</b>
<b>3.5 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>44</b>
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data Primer .....	45
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data Sekunder .....	46
<b>3.6 Teknik Analisis Data.....</b>	<b>46</b>
3.6.1 Evaluasi <i>Outer Model</i> .....	46
3.6.2 Analisis <i>Inner Model</i> .....	48
3.6.3 Pengujian Hipotesis ( <i>Path Analysis</i> ) .....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
<b>4.1 Analisis Data Responden .....</b>	<b>50</b>
<b>4.2 Analisis Deskriptif.....</b>	<b>55</b>
4.2.1 <i>E-Service Quality (X<sub>1</sub>)</i> .....	55
4.2.2 <i>E-Trust (X<sub>2</sub>)</i> .....	59
4.2.3 <i>E-Satisfaction (Z)</i> .....	61
4.2.4 <i>E-Loyalty (Y)</i> .....	64
<b>4.3 Hasil Analisis Data.....</b>	<b>66</b>
4.3.1 Evaluasi <i>Outer Model</i> .....	66
4.3.2 Analisis <i>Inner Model</i> .....	71
4.3.3 Pengujian Hipotesis ( <i>Path Analysis</i> ) .....	72
<b>4.4 Pembahasan.....</b>	<b>74</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>80</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>80</b>
<b>5.2 Implikasi .....</b>	<b>81</b>
<b>5.3 Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>82</b>



<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>91</b>



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Aplikasi kriptografi paling banyak digunakan di Indonesia .....	5
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Hipotesis.....	36
<b>Gambar 4.1</b> Model Hasil Pengujian Bootstrapping.....	73



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Jumlah Investor Cryptocurrency di Indonesia.....	18
<b>Tabel 1.2</b> Jumlah investor pasar modal di Indonesia .....	19
<b>Tabel 1.3</b> Rating Google Playstore.....	21
<b>Tabel 1.4</b> Ulasan pengguna Exchange di Google Playstore.....	21
<b>Tabel 2.1</b> Matriks Penelitian Terdahulu .....	33
<b>Tabel 3.1</b> Operasional Variabel.....	40
<b>Tabel 3.2</b> Skor Skala Likert.....	44
<b>Tabel 4. 1</b> Profil Responden Berdasarkan Usia.....	50
<b>Tabel 4.2</b> Profil Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	51
<b>Tabel 4.3</b> Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
<b>Tabel 4.4</b> Profil Responden Berdasarkan Domisili .....	52
<b>Tabel 4.5</b> Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	53
<b>Tabel 4.6</b> Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
<b>Tabel 4.7</b> Frekuensi Penggunaan Tokocrypto Dalam Sebulan .....	54
<b>Tabel 4.8</b> Analisis Deskriptif <i>E-Service Quality (X<sub>1</sub>)</i> .....	56
<b>Tabel 4.9</b> Analisis Deskriptif E-Trust ( <i>X<sub>2</sub></i> ).....	59
<b>Tabel 4.10</b> Analisis Deskriptif E-Satisfaction ( <i>Z</i> ).....	62
<b>Tabel 4.11</b> Analisis Deskriptif <i>E-Loyalty (Y)</i> .....	65
<b>Tabel 4.12</b> Uji Convergent Validity .....	67
<b>Tabel 4.13</b> Nilai Cross Loading .....	68
<b>Tabel 4.14</b> Nilai Composite Reliability.....	70
<b>Tabel 4. 15</b> Cronbach' Alpha .....	71
<b>Tabel 4. 16</b> Nilai <i>Coefficient Determination (R-square)</i> .....	72
<b>Tabel 4.17</b> Nilai Uji Hipotesis Pengaruh Langsung (Path Coefficients).....	73

**Tabel 4.18** Nilai Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*) ..... 74

**Tabel 4. 19** Kesimpulan Seluruh Hasil Uji Hipotesis..... 79





## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Kuesioner Penelitian.....	91
<b>Lampiran 2</b> Surat persetujuan sidang skripsi .....	96
<b>Lampiran 3</b> Kartu konsultasi.....	97
<b>Lampiran 4</b> Kartu Revisi.....	98
<b>Lampiran 5</b> Hasil Uji Turnitin.....	99
<b>Lampiran 4</b> Tabulasi Data.....	100

