

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-TRUST*, *E-WOM* DAN *E-SATISFACTION* TERHADAP *E-LOYALTY*: STUDI PADA PENGGUNA *E-WALLET* DI JAKARTA

HANAFI NUR SAPUTRO

1707620051



Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

***THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY, E-TRUST, E-WOM
AND E-SATISFACTION ON E-LOYALTY: A STUDY ON E-
WALLET USERS IN JAKARTA***

HANAFI NUR SAPUTRO

1707620051



Intelligentia - Dignitas

*This thesis was prepared as one of the requirements for obtaining a Bachelor of
Education Degree at the Faculty of Economics and Business, State University of
Jakarta*

BACHELOR'S STUDY PROGRAM IN BUSINESS EDUCATION

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2025

ABSTRAK

HANAFI NUR SAPUTRO. Pengaruh *E-Service Quality*, *E-Trust*, *E-WOM* dan *E-Satisfaction* Terhadap *E-Loyalty*: Studi Pada Pengguna *E-Wallet* di Jakarta. Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *e-service quality*, *e-trust*, dan *e-satisfaction* terhadap *e-loyalty* pengguna aplikasi DANA. Selanjutnya menguji pengaruh *e-service quality*, *e-trust*, dan *e-WOM* terhadap *e-satisfaction* pengguna aplikasi DANA. Sampel pada penelitian ini berjumlah 210 responden dengan kriteria berusia minimal 17 tahun, berdomisili di Jakarta, pengguna aplikasi DANA, dan pernah menggunakan aplikasi DANA minimal 5 kali dalam satu bulan terakhir. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner pada media sosial. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) yang diolah menggunakan *software* AMOS versi 24 untuk uji validitas, uji kelayakan model dan uji hipotesis dengan uji reliabilitas menggunakan *software* SPSS versi 26. Berdasarkan hasil beberapa tahapan pengujian yang dilakukan, *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty* dan *e-satisfaction*. Selain itu *e-trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty* dan *e-satisfaction* pengguna aplikasi DANA di Jakarta. *E-WOM* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction* pengguna aplikasi DANA di Jakarta, sedangkan *e-WOM* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty* pengguna aplikasi DANA di Jakarta. Disarankan untuk menguji jenis variabel dan layanan dompet digital lainnya dengan tujuan agar semakin banyak pembaca yang mengetahui perkembangan layanan dompet digital di Indonesia.

Kata kunci: *e-service quality*, *e-trust*, *e-WOM*, *e-satisfaction*, *e-loyalty*, aplikasi DANA

ABSTRACT







HANAFI NUR SAPUTRO. *The Influence Of E-Service Quality, E-Trust, E-WOM and E-Satisfaction On E-Loyalty: A Study On E-Wallet Users In Jakarta. Business Education Study Program, Faculty of Economics and Business, State University of Jakarta, 2025.*

This study aims to test the influence of e-service quality, e-trust, and e-satisfaction on the e-loyalty of DANA application users. Next, test the influence of e-service quality, e-trust, and e-WOM on the e-satisfaction of DANA application users is tested. The sample in this study amounted to 210 respondents with the criteria of being at least 17 years old, domiciled in Jakarta, users of the DANA application, and having used the DANA application at least 5 times in the past month. This research method uses a quantitative approach by distributing questionnaires on social media. Data analysis uses Structural Equation Modelling (SEM) which is processed using AMOS software version 24 for validity tests, model feasibility tests and hypothesis tests with reliability tests using SPSS software version 26. Based on the results of several stages of testing carried out, e-service quality has a positive and significant effect on e-loyalty and e-satisfaction. In addition, e-trust has a positive and significant effect on e-loyalty and e-satisfaction of DANA application users in Jakarta. E-WOM does not have a positive and significant effect on the e-satisfaction of DANA application users in Jakarta, while e-WOM has a positive and significant effect on the e-loyalty of DANA application users in Jakarta. It is recommended to test other types of variables and digital wallet services with the aim that more and more readers are aware of the development of digital wallet services in Indonesia.

Keywords: e-service quality, e-trust, e-WOM, e-satisfaction, e-loyalty, DANA application

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Nadya Fadillah Fidhyallah, M.Pd. NIP. 199302202019032022 (Ketua Sidang)		18-02-2025
2	Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D NIP. 198209082010122004 (Penguji 1)		18-02-2025
3	Rizka Zakiah, M.Pd. NIP. 199401182023212040 (Penguji 2)		18-02-2025
4	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP. 197002122008121001 (Pembimbing 1)		18-02-2025
5	Shandy Aditya, BIB, MPBS NIP. 198404082019031003 (Pembimbing 2)		18-02-2025
Nama : Hanafi Nur Saputro No. Registrasi : 1707620051 Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 6 Februari 2025			

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

F072020

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul "Pengaruh *E-Service Quality*, *E-Trust*, *E-WOM* dan *E-Satisfaction* Terhadap *E-loyalty*: Studi Pada Pengguna *E-Wallet* di Jakarta" beserta seluruh isinya merupakan karya asli yang disusun dan belum pernah diajukan baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya untuk mendapatkan gelar sarjana akademik.
2. Adapun pengutipan ilmu, dikutip sesuai dengan etika keilmuan yaitu tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama 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 yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 18 Februari 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Hanafi Nur Saputro

NIM. 1707620051

LEMBAR 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 : Hanafi Nur Saputro
NIM : 1707620051
Fakultas/Prodi : Ekonomi/S1 Pendidikan Bisnis
Alamat email : hanafinurs11@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*, *E-Trust*, *E-WOM* dan *E-Satisfaction* Terhadap *E-Loyalty*:
Studi Pada Pengguna Aplikasi DANA 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, 19 Februari 2025

Penulis

Hanafi Nur Saputro
No. Reg. 1707620051

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "*Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, E-WOM dan E-Satisfaction Terhadap E-Loyalty: Studi Pada Pengguna E-Wallet di Jakarta*". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Universitas Negeri Jakarta. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
2. Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan arahan dan dukungan administrasi.
3. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, saran, dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
4. Shandy Aditya, BIB, MPBS selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, saran, dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

6. Kedua Orang Tua, Ibu dan Ayah yang selalu memberikan doa dan restu untuk kelancaran dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman Pendidikan Bisnis B 2020, terkhusus dari grup ngeluh 24/7 yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi hingga akhir.
8. Seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu karena telah membantu penulis dalam berproses hingga skripsi ini selesai dibuat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dan penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, 24 Desember 2024

Hanafi Nur Saputro

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Teori Pendukung	14
2.1.1 <i>E-Service Quality</i>	14
2.1.2 <i>E-Trust</i>	16
2.1.3 <i>E-WOM</i>	18

2.1.4	<i>E-Satisfaction</i>	20
2.1.5	<i>E-Loyalty</i>	23
2.2	Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	25
2.2.1	<i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Loyalty</i>	26
2.2.2	<i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Satisfaction</i>	27
2.2.3	<i>E-Trust</i> dan <i>E-Satisfaction</i>	28
2.2.4	<i>E-Trust</i> dan <i>E-Loyalty</i>	29
2.2.5	<i>E-WOM</i> dan <i>E-Satisfaction</i>	30
2.2.6	<i>E-WOM</i> dan <i>E-Loyalty</i>	31
2.2.7	<i>E-Satisfaction</i> dan <i>E-Loyalty</i>	32
BAB III METODE PENELITIAN.....		36
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
3.1.1	Waktu.....	36
3.1.2	Tempat	36
3.2	Desain Penelitian	37
3.3	Populasi dan Sampel.....	37
3.3.1	Populasi.....	37
3.3.2	Sampel	38
3.4	Pengembangan Instrumen.....	39
3.4.1	<i>E-Service Quality</i>	39
3.4.2	<i>E-Trust</i>	40
3.4.3	<i>E-WOM</i>	41
3.4.4	<i>E-Satisfaction</i>	42

3.4.5	<i>E-Loyalty</i>	43
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6	Teknik Analisis Data.....	45
3.6.5	Uji Validitas	45
3.6.6	Uji Reliabilitas	46
3.6.7	Uji Hipotesis	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Deskripsi Data.....	49
4.1.1	Profil Responden.....	49
4.1.2	Profil Data.....	53
4.2	Hasil Penelitian	61
4.2.1	Uji Validitas.....	61
4.2.2	Uji Reliabilitas	64
4.2.3	Uji Kelayakan Model.....	64
4.2.4	Uji Hipotesis	67
4.3	Pembahasan.....	68
BAB V PENUTUP.....		76
5.1	Kesimpulan	76
5.2	Implikasi	77
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	79
5.4	Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya	80
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN		91

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator <i>E-Service Quality</i>	40
Tabel 3.2 Indikator <i>E-Trust</i>	41
Tabel 3.3 Indikator <i>e-WOM</i>	42
Tabel 3.4 Indikator <i>E-Satisfaction</i>	43
Tabel 3.5 Indikator <i>E-Loyalty</i>	44
Tabel 3.6 Nilai Skala <i>Likert</i>	45
Tabel 3.7 Nilai <i>Factor Loading</i>	46
Tabel 3.8 Kriteria <i>Goodness of Fit Index</i>	47
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Domisili.....	50
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	51
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan DANA.....	52
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan.....	53
Tabel 4.7 Rata-rata hitung skor variabel <i>e-service quality</i>	54
Tabel 4.8 Rata-rata hitung skor variabel <i>e-trust</i>	55
Tabel 4.9 Rata-rata hitung skor variabel <i>e-WOM</i>	57
Tabel 4.10 Rata-rata hitung skor variabel <i>e-satisfaction</i>	58
Tabel 4.11 Rata-rata hitung skor variabel <i>e-loyalty</i>	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	64

Tabel 4.14 Output <i>Goodness Fit of Index</i> Sebelum Dimodifikasi.....	65
Tabel 4.15 Output <i>Goodness Fit of Index</i> Setelah Dimodifikasi	67
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase metode pembayaran yang diminati di Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Pengguna <i>e-wallet</i> terbanyak di Indonesia.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	34
Gambar 4.1 Model Uji SEM Sebelum Modifikasi	65
Gambar 4.2 Model Uji SEM Setelah Dimodifikasi	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 2. Data Hasil Kuesioner.....	95
Lampiran 3. Hasil Analisis Deskripsi Data.....	100
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	101
Lampiran 5. Hasil Uji Model Fit.....	102
Lampiran 6. Hasil Output Statistik.....	103
Lampiran 7. Kartu Konsultasi Skripsi.....	105
Lampiran 8. Surat Persetujuan Sidang Skripsi.....	106
Lampiran 9. Format Saran dan Perbaikan Skripsi.....	107
Lampiran 10. Hasil Turnitin Skripsi.....	108
Lampiran 11. Riwayat Hidup Penulis.....	109