

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI *E-LOYALTY*
DENGAN *E-SATISFACTION* SEBAGAI *INTERVENING* PADA
PENGUNA MYTELKOMSEL**

ALIKA KHAIRUNISA

1707619065



Intelligentia - Dignitas

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING E-LOYALTY WITH E-SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE AMONG MYTELKOMSEL USERS

ALIKA KHAIRUNISA

1707619065



Intelligentia - Dignitas

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

STUDY PROGRAM BUSINESS EDUCATION

**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

2025

ABSTRAK

ALIKA KHAIRUNISA, 2025. Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi E-Loyalty dengan E-Satisfaction sebagai Intervening Pada Pengguna MyTelkomsel. Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2025.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality*, *e-WOM*, dan *e-trust* terhadap *e-loyalty* dengan *e-satisfaction* sebagai intervening bagi pengguna MyTelkomsel. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan instrumen survei. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling*, dengan mengambil sampel sebanyak 203 responden yang berdomisili di DKI Jakarta yang berusia minimal 18 tahun dan menggunakan aplikasi MyTelkomsel. Kemudian jawaban responden diolah menggunakan metode *Structural Equation Modelling Partial Least Square* (SEM-PLS) menggunakan *software* SmartPLS 4.0. Dari pengujian hipotesis dalam penelitian ini, diperoleh hasil yang membuktikan 1) *e-service quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty*, 2) *e-WOM* tidak memiliki pengaruh terhadap *e-loyalty*, 3) *e-trust* tidak memiliki pengaruh terhadap *e-loyalty*, 4) *e-service quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*, 5) *e-WOM* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*, 6) *e-trust* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*, 7) *e-service quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction*, 8) *e-WOM* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction*, 9) *e-trust* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction*, dan 10) *e-satisfaction* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty*.

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

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

ALIKA KHAIRUNISA, 2025. *Analysis of Factors Affecting E-Loyalty with E-Satisfaction as an Intervening Variable Among MyTelkomsel Users. Business Education Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University, 2025.*

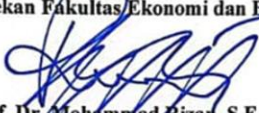





This research was conducted to determine the influence of e-service quality, e-WOM, and e-trust on e-loyalty with e-satisfaction as an intervening variable for MyTelkomsel users. This research uses a quantitative method with survey instruments. Data collection was conducted using a non-probability sampling technique, namely purposive sampling, by taking a sample of 203 respondents residing in DKI Jakarta who are at least 18 years old and use the MyTelkomsel application. Then, the respondents' answers were processed using the Structural Equation Modelling Partial Least Square (SEM-PLS) method with SmartPLS 4.0 software. From the hypothesis testing in this study, the results prove that 1) e-service quality has a positive and significant effect on e-loyalty, 2) e-WOM has no effect on e-loyalty, 3) e-trust has no effect on e-loyalty, 4) e-service quality has a positive and significant impact on e-satisfaction, 5) e-WOM has a positive and significant impact on e-satisfaction, 6) e-trust has a positive and significant influence on e-satisfaction, 7) e-service quality has a positive and significant effect on e-loyalty through e-satisfaction, 8) e-WOM has a positive and significant effect on e-loyalty through e-satisfaction, 9) e-trust has a positive and significant effect on e-loyalty through e-satisfaction, and 10) e-satisfaction has a positive and significant effect on e-loyalty.

Keywords: *e-service quality, e-WOM, e-trust, e-satisfaction, e-loyalty, MyTelkomsel*

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohammad Rizal, S.E., M.M NIP 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.d NIP 198209082010122004 (Ketua)		24-02-2025
2	Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd NIP 199302202019032022 (Penguji 1)		25-02-2025
3	Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd NIP 198802142022032001 (Penguji Ahli)		25-02-2025
4	Dr. Osly Usman, M.Bus NIP 197401152008011008 (Pembimbing 1)		25-02-2025
5	Dr. Ayatulloh Michael Musyaffi, S.E., Ak., M.Ak NIP 199102282020121010 (Pembimbing 2)		25-02-2025
Nama : Alika Khairunisa No. Registrasi : 1707619065 Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 11 Februari 2025			

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

F072020

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
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 : Alika Khairunisa
NIM : 1707619065
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/Pendidikan Bisnis
Alamat email : alikhairunisa127@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 Faktor-Faktor yang Memengaruhi E-Loyalty dengan E-Satisfaction sebagai Intervening Pada Pengguna MyTelkomsel

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, 25 Februari 2025

Penulis

Alika Khairunisa

LEMBAR 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 dipublikasikan, kecuali secara 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 diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 25 Februari 2025



Alika Khairunisa

NIM. 1707619065

LEMBAR PERSEMBAHAN

Terima kasih atas kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan petunjuk-Nya, peneliti berhasil menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan sebuah perjuangan selama menempuh pendidikan sarjana di Universitas Negeri Jakarta. Peneliti dengan tulus mengucapkan penghargaan kepada keluarga tercinta, terutama untuk Mama dan Bapak yang selalu memberikan dukungan moril dan materil selama proses penyusunan skripsi. Kemudian, ucapan terimakasih khusus disampaikan kepada Bapak Dr. Osly Usman, M.Bus dan Bapak Dr. Ayatulloh Michael Musyaffi, S.E., Ak., M.Ak. yang selalu memberikan bimbingan serta dukungan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Selanjutnya, peneliti juga menuturkan terimakasih kepada para sahabat yang selalu memberikan dukungan dan bantuannya kepada peneliti yaitu Hana, Erika, Intan, Aurel, Syarifah, teman-teman prodi Pendidikan Bisnis, serta teman-teman lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, namun peneliti sangat berterimakasih atas semua bantuan dan dukungan apapun itu yang telah membantu proses penyelesaian skripsi. Tidak lupa, peneliti juga berterimakasih kepada para responden yang telah mengisi kuesioner penelitian skripsi ini. Semua dukungan dan bantuan mereka sangat berarti bagi kelancaran penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas rahmat serta petunjuk-Nya, peneliti diberikan kemampuan dan kekuatan dalam menyelesaikan skripsi berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi E-Loyalty dengan E-Satisfaction sebagai Intervening Pada Pengguna MyTelkomsel”. Penyusunan skripsi ini merupakan bagian dari persyaratan untuk meraih gelar sarjana pendidikan dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta. Peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi, dan masalah tersebut tidak dapat diatasi tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih atas kontribusi dalam penyusunan skripsi kepada:

1. Prof. Dr. Mohammad Rizan, S.E., 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
3. Dr. Osly Usman, M.Bus sebagai dosen pembimbing pertrama yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, saran, dan dukungan motivasi peneliti selama penyusunan skripsi.
4. Dr. Ayatulloh Michael Musyaffi, S.E., Ak., M.Ak sebagai dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, saran, dan dukungan motivasi peneliti selama penyusunan skripsi.

5. Dosen-dosen Fakultas Ekonomi, khususnya Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan yang berharga selama masa kuliah.
6. Mama dan Bapak serta keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan motivasi selama ini.
7. Sahabat dan teman-teman dari Klik Sequwads, Happy Girls, Bjirphi, Masterchef, Herma, dan teman-teman yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama penyusunan skripsi.
8. Para responden yang telah sukarela menghabiskan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa ada kekurangan dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini, dan mereka sangat menghargai umpan balik yang membantu dari para pembaca untuk meningkatkan kualitas skripsi ini. Harapannya, skripsi ini akan memberikan manfaat bagi para pembaca dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman.

Jakarta, 20 Februari 2025

Intelligentia - Dignitas

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR ORISINALITAS	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Teori	15
2.1.1 <i>E-Loyalty</i>	15

2.1.2	<i>E-Satisfaction</i>	18
2.1.3	<i>E-Service Quality</i>	22
2.1.4	<i>E-WOM (Electronic Word of Mouth)</i>	25
2.1.5	<i>E-Trust</i>	29
2.2	Penelitian Terdahulu	32
2.3	Kerangka Teori.....	34
2.4	Pengembangan Hipotesis	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		50
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	50
3.2	Desain Penelitian.....	50
3.2.1	Metode Penelitian.....	50
3.2.2	Jenis Data	51
3.3	Populasi dan Sampel	51
3.3.1	Populasi.....	51
3.3.2	Sampel.....	52
3.4	Pengembangan Instrumen	54
3.4.1	Variabel Penelitian	54
3.5	Teknik Pengumpulan Data	56
3.5.1	Teknik Pengumpulan Data Primer	57
3.6	Teknik Analisis Data	58

3.6.1	Evaluasi Outer Model	59
3.6.2	Analisis Inner Model.....	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		64
4.1	Analisis Data Responden	64
4.2	Analisis Deskriptif	68
4.3	Hasil Analisis Data.....	74
4.4	Pembahasan.....	86
BAB V PENUTUP.....		101
5.1	Kesimpulan	101
5.2	Implikasi.....	103
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	107
5.4	Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya	108
DAFTAR PUSTAKA		109
LAMPIRAN.....		120

Intelligentia - Dignitas