

ANALISIS PENGARUH *USER EXPERIENCE* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-LOYALTY* MELALUI *E-SATISFACTION* PADA PENGGUNA APLIKASI PESAN ANTAR MAKANAN DI JAKARTA

MUHAMMAD ARIEL NOVANTO

1705619038



Intelligentia - Dignitas

Proposal skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025**

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF USER EXPERIENCE AND E-SERVICE QUALITY ON E-LOYALTY THROUGH E-SATISFACTION ON FOOD DELIVERY APPLICATION USERS IN JAKARTA

MUHAMMAD ARIEL NOVANTO

1705619038



Intelligentia - Dignitas

This thesis proposal is written as one of the requirements to get a Bachelor's Degree of Management at Faculty of Economics and Business Universitas Negeri Jakarta

***MANAGEMENT STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025***

ABSTRAK

Muhammad Ariel Novanto: “Analisis Pengaruh *User Experience* dan *E-Service Quality* terhadap *E-Loyalty* melalui *E-Satisfaction* pada Pengguna Aplikasi Pesan Antar Makanan di Jakarta” Skripsi, Jakarta: Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Osly Usman, M.Bus dan Ika Febrilia, SE, M.M.

Maksud dari penulisan penelitian ini adalah untuk mengkaji hubungan antara *user experience*, *e-service quality*, dan *e-loyalty* dalam konteks layanan pesan antar makanan daring, khususnya Go-Food. Penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor utama yang mempengaruhi *e-satisfaction* dan *e-loyalty*, dengan fokus pada bagaimana *user experience* (UX) dan *e-service quality* (ESQ) berkontribusi pada *e-loyalty* melalui *e-satisfaction*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan survei yang dilakukan di antara pengguna Go-Food di Jakarta. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur yang disebarakan kepada 165 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun *user experience* tidak memiliki dampak langsung terhadap *e-satisfaction*, *user experience* secara signifikan mempengaruhi *e-loyalty*. Sebaliknya, *e-service quality* ditemukan memiliki pengaruh positif yang kuat terhadap *e-satisfaction*, yang pada gilirannya mempengaruhi *e-loyalty*. Penelitian ini mengonfirmasi bahwa *e-satisfaction* bertindak sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *e-service quality* dan *e-loyalty*, yang semakin menekankan pentingnya *e-satisfaction* dalam meningkatkan *e-loyalty* pelanggan. Hasil penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi Go-Food dan aplikasi sejenis, dengan menyarankan bahwa perbaikan dalam kualitas layanan dan *user experience* dapat membantu meningkatkan *e-loyalty* pelanggan. Selain itu, penelitian ini menyoroti peran *e-satisfaction* dalam memperkuat hubungan pelanggan dan memastikan keberhasilan bisnis jangka panjang di era digital.

Kata Kunci: *User Experience*, *E-Service Quality*, *E-Satisfaction*, *E-Loyalty*

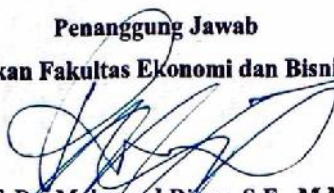
ABSTRACT

Muhammad Ariel Novanto: “Analysis of The Influence of User Experience And E-Service Quality On E-Loyalty Through E-Satisfaction on Food Delivery Application Users In Jakarta” Thesis, Jakarta : Management Study Program, Faculty of Economics and Business, State University of Jakarta. Advisory Team: Dr. Osly Usman, M.Bus dan Ika Febrilia, SE, M.M.

The aim of this research is to explores the relationship between user experience, e-service quality, and e-loyalty in the context of online food delivery services, specifically Go-Food. The research identifies the key factors affecting user satisfaction and loyalty, with a focus on how user experience (UX) and e-service quality (ESQ) contribute to e-loyalty through e-satisfaction. The study applies a quantitative research methodology with a survey conducted among Go-Food users in Jakarta. Data were collected using a structured questionnaire, which was distributed to 165 respondents who met the inclusion criteria. The analysis of the data was carried out using Structural Equation Modeling (SEM) with SmartPLS software. The findings indicate that while user experience does not have a direct impact on e-satisfaction, it significantly influences e-loyalty. Conversely, e-service quality was found to have a strong positive effect on e-satisfaction, which in turn positively influences e-loyalty. The study confirms that e-satisfaction acts as a mediating variable in the relationship between e-service quality and e-loyalty, further emphasizing its importance in enhancing customer loyalty. The results of this study provide valuable insights for Go-Food and similar applications, suggesting that improvements in service quality and user experience can help foster greater customer loyalty. Moreover, it highlights the role of e-satisfaction in strengthening customer relationships and ensuring long-term business success in the digital age.

Keywords: User Experience, E-Service Quality, E-Satisfaction, E-Loyalty

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. NIP.197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si. NIP.197206171999031001 (Ketua Sidang)		
2	Dr. Agung Wahyu Handaru, ST, M.M. NIP.197811272006041001 (Penguji Ahli 1)		
3	Dr. Andrian Haro, S.Si., M.M NIP.198509242014041002 (Penguji Ahli 2)		
4	Dr. Osly Usman, M.Bus NIP.197401152008011008 (Pembimbing 1)		
5	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M NIP. 199308272020122024 (Pembimbing 2)		
Nama : Muhammad Ariel Novanto No. Registrasi : 1705619038 Program Studi : Manajemen Tanggal Lulus : 21 Juli 2025			

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

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di 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, 10 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Muhammad Ariel Novanto

No. Reg 1705619038

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH



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 : Muhammad Ariel Novanto
NIM : 1705619038
Fakultas/Prodi : S1 Manajemen
Alamat email : m.arielnovanto@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 User Experience dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty melalui E-Satisfaction pada Pengguna Aplikasi Pesan Antar Makanan 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 Juli 2025
Penulis

(Muhammad Ariel Novanto)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan ke pada kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya dalam memberikan kelancaran dan kemudahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Adapun judul dalam penelitian ini yaitu “Analisis Pengaruh *User Experience* dan *E-Service Quality* terhadap *E-Loyalty*, melalui *E-Satisfaction* pada Pengguna Aplikasi Pesan Antar Makanan di Jakarta”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam perolehan gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Dalam proses menyelesaikan skripsi banyak pihak yang membantu dan berkontribusi. Segala bentuk bantuan, baik spiritual, moral maupun material, sangat membantu peneliti untuk membangkitkan kembali semangat dan keinginan untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. M. Edo Suryawan Siregar, SE., M.B.A selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen.
3. Bapak Dr. Osly Usman, M.Bus selaku dosen pembimbing 1 skripsi saya yang telah memberikan saran, bimbingan, dan juga masukan yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
4. Ibu Ika Febrilia, S.E, M.M selaku dosen pembimbing 2 skripsi saya yang telah memberikan saran, bimbingan, dan juga masukan yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
5. Ibu Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M selaku pengganti dosen pembimbing 2 skripsi saya yang telah memberikan saran, bimbingan, dan juga masukan yang sangat bermanfaat bagi peneliti.

6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan pengajaran dan juga arahan serta Staf Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan banyak bantuan dalam proses administrasi selama perkuliahan ini.
7. Kedua Orang Tua saya yaitu Bapak Dian Achadi dan Ibu Rahmawidiah Hasy yang selalu mendukung penulis baik secara moral dan material untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan benar.
8. Teman-teman jurusan Manajemen khususnya Kiki, Bagus, Hilman, Dappe, Idham, Ayu, dan Dodo yang juga memberikan dukungan semangat dan juga bantuan untuk penulis.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu. Terima kasih telah membantu dalam penulisan skripsi ini, Semoga kebaikan kalian semua dibalas oleh Allah SWT.
10. Diri saya sendiri. Terima kasih telah bertahan sampai selesai, terima kasih sudah selalu kuat dan bisa komitmen dengan diri sendiri untuk tetap bertanggung jawab untuk menyelesaikan studi S1.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi. Peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti lanjutan yang meneliti hal yang serupa. Penulisan ini menggunakan pedoman terbaru yang telah disebar oleh pihak Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 10 Juli 2025



Muhammad Ariel Novanto

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoretis	12
1.4.2 Manfaat Praktis	13
BAB II	14
2.1 Teori Pendukung	14
2.1.1 <i>User Experience (UX)</i>	14
2.1.2 <i>E-Service Quality</i>	17

2.1.3 <i>E-Satisfaction</i>	20
2.1.4 <i>E-Loyalty</i>	24
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	27
2.2.1 Kerangka Hipotesis.....	27
2.2.2 Pengembangan Hipotesis	27
2.3 Penelitian Terdahulu yang Relevan	32
BAB III.....	35
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	35
3.2 Desain Penelitian	35
3.3 Populasi dan Sampel.....	36
3.3.1 Populasi.....	36
3.3.2 Sampel	37
3.4 Pengembangan Instrumen	39
3.4.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	39
3.4.2 Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	39
3.4.3 Variabel Mediasi (<i>Intervening Variable</i>).....	39
3.4.4 Skala Pengukuran Variabel	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6 Teknik Analisis Data.....	44
3.6.1 Analisis Deskriptif	46
3.6.2 Uji Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i>	47
3.6.3 Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	51
BAB IV	54
4.1 Deskripsi Data	54
4.1.1 Karakteristik Responden.....	54

4.2 Analisis Deskriptif.....	59
4.2.1 <i>User Experience (UX)</i>	59
4.2.2 <i>E-Service Quality</i>	60
4.2.3 <i>E-Satisfaction</i>	61
4.2.4 <i>E-Loyalty</i>	62
4.3 Hasil.....	63
4.3.1 Hasil Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i>	63
4.3.2 Hasil Evaluasi Struktural (<i>Inner Model</i>).....	65
4.4 Pembahasan	69
4.4.1 Interpretasi <i>User Experience</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i>	69
4.4.2 Interpretasi <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i>	71
4.4.3 Interpretasi <i>E-Satisfaction</i> terhadap <i>E-Loyalty</i>	72
4.4.4 Interpretasi <i>User Experience</i> terhadap <i>E-Loyalty</i>	73
4.4.5 Interpretasi <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Loyalty</i>	73
4.4.6 Interpretasi <i>User Experience</i> terhadap <i>E-Loyalty</i> melalui <i>E-Satisfaction</i>	75
4.4.7 Interpretasi <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Loyalty</i> melalui <i>E-Satisfaction</i>	77
BAB V.....	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Implikasi.....	80
5.3 Keterbatasan Penelitian	83
5.4 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Ulasan Negatif Pengguna Aplikasi Go-Food	6
Tabel 2. 1 Penelitian yang Relevan	33
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	40
Tabel 3. 2 Pengukuran Nilai dalam Skala Likert	44
Tabel 3. 3 Skor Penilaian Instrumen	47
Tabel 3. 4 Ringkasan Uji Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i>	50
Tabel 3. 5 Ringkasan Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	53
Tabel 4. 1 Hasil <i>Screening Test</i>	54
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Menurut Usia	55
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir.....	56
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Menurut Status Pekerjaan	56
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Menurut Pendapatan Perbulan.....	57
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Menurut Domisili	58
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Menurut Jumlah Transaksi.....	58
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Variabel <i>User Experience</i>	59
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i>	60
Tabel 4. 11 Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Satisfaction</i>	61
Tabel 4. 12 Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Loyalty</i>	62
Tabel 4. 13 Hasil Validitas Konvergen	64
Tabel 4. 14 Hasil Validitas Diskriminan	64
Tabel 4. 15 Hasil Uji Realibilitas	65
Tabel 4. 16 Hasil R Square	65
Tabel 4. 17 Hasil Effect Size	66
Tabel 4. 18 Hasil Uji Hipotesis	67
Tabel 4. 19 Hasil <i>Goodness Of Fit</i>	68
Tabel 4. 20 Hasil <i>Quality Indeks</i>	69