

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER TRUST*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER*
SATISFACTION PADA PENGGUNA *E-WALLET***

TEUKU RIO FEBRIAN ALFA RISKY

1707619007



Intelligentia - Dignitas

**Skripsi ini disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Universitas Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER
TRUST ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER
SATISFACTION AMONG E-WALLET USERS***

TEUKU RIO FEBRIAN ALFA RISKY

1707619007



Intelligentia - Dignitas

***This Thesis is Structured as one of the Requirements for Obtaining
a Bachelor of Education Degree at the Faculty of Economics, State
University of Jakarta***

STUDY PROGRAM OF BUSINESS EDUCATION

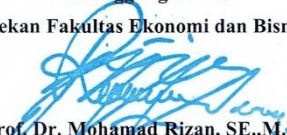
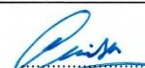
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE., M.M NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D NIP. 198209082010122004 (Ketua Penguji)		4 Agustus 2025
2	Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd NIP. 198802142022032001 (Penguji 1)		6 Agustus 2025
3	Daru Putri Kusumaningtyas, S.E., M.Han NIP. 199504122023212041 (Penguji 2)		6 Agustus 2025
4	Dr. Osly Usman, M.Bus NIP. 1974401152008011008 (Pembimbing 1)		7 Agustus 2025
5	Dr. Ayatulloh Michael Musyaffi, S.E., Ak., M.Ak NIP. 19910228202012010 (Pembimbing 2)		7 Agustus 2025
Nama : Teuku Rio Febrian Alfa Risky No. Registrasi : 1707919007 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 15 Juli 2025			

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

F072020

Intelligentia - Dignitas

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Teuku Rio Febrian Alfa Risky

NIM :1707619007

Judul Skripsi :**Pengaruh Service Quality dan Customer Trust terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction pada Pengguna E-Wallet**

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 di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini sudah dipublikasikan, 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 dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan dan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 04 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



Teuku Rio Febrian Alfa Risky

NIM. 1707619007

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 dibawah ini, saya:

Nama : Teuku Rio Febrian Alfa Risky
NIM : 1707619007
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/S1 Pendidikan Bisnis
Alamat email : teukurio99@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 Service Quality Dan Customer Trust Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada Pengguna E-Wallet

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, 15 Agustus 2025

Penulis

Teuku Rio Febrian Alfa Risky

ABSTRAK

Teuku Rio Febrian Alfa Risky. Pengaruh Service Quality Dan Customer Trust Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada Pengguna E-Wallet: Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service quality* dan *customer trust* terhadap *customer satisfaction* dan *customer loyalty* pengguna *e-wallet* DANA di DKI Jakarta, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui *customer satisfaction* sebagai variabel mediasi. Data dikumpulkan dari 235 responden melalui penyebaran kuesioner secara daring, dan dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Squares* (PLS). Hasil pengujian menunjukkan bahwa *service quality* dan *customer trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. Namun, secara langsung, kedua variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*. Sebaliknya, *customer satisfaction* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* serta memediasi hubungan antara *service quality* dan *customer trust* terhadap *customer loyalty*. Validitas dan reliabilitas instrumen telah terkonfirmasi melalui uji *outer model*, *discriminant validity*, dan *construct reliability*. Temuan ini menegaskan pentingnya kepuasan pelanggan dalam membangun loyalitas pengguna layanan *e-wallet*.

Kata Kunci: *service quality, customer trust, customer satisfaction, customer loyalty*

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

Teuku Rio Febrian Alfa Risky. The Influence of Service Quality and Customer Trust on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction Among E-Wallet Users: Business Education Study Program, Faculty of Economics And Business, Jakarta State University, 2025.

This study aims to analyze the influence of service quality and customer trust on customer satisfaction and customer loyalty of DANA e-wallet users in DKI Jakarta, both directly and indirectly through customer satisfaction as a mediating variable. Data were collected from 235 respondents through the distribution of online questionnaires and analyzed using the Structural Equation Modeling (SEM) method with the Partial Least Squares (PLS) approach. The test results show that service quality and customer trust have a positive and significant impact on customer satisfaction. However, directly, these two variables do not significantly affect customer loyalty. Conversely, customer satisfaction has been proven to have a positive and significant impact on customer loyalty and mediates the relationship between service quality and customer trust on customer loyalty. The validity and reliability of the instruments have been confirmed through outer model testing, discriminant validity, and construct reliability. These findings underscore the importance of customer satisfaction in building user loyalty for e-wallet services.

Keyword : service quality, customer trust, customer satisfaction, customer loyalty

Intelligentia - Dignitas

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Bekerjalah kamu, maka Allah dan rasul Nya serta orang orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu dan kamu akan dikembalikan kepada Allah lalu diberitakan kepada-Nya apa yang telah kamu kerjakan."

(Q.S. At Taubah: 105)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin puji dan syukur kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya saya berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya dan istri saya yang selalu memberikan doa tiada henti untuk saya serta yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada saya agar dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa saya juga berterima kasih untuk diri saya sendiri yang telah mampu berjuang sampai detik ini untuk terus melanjutkan skripsi ini hingga selesai. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih kepada kedua dosen pembimbing dan juga dosen prodi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat sebagai bekal pengetahuan saya di kemudian hari.

Intelligentia - Dignitas

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas nikmat dan rahmat-Nya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Service Quality* Dan *Customer Trust* Terhadap *Customer Loyalty* Melalui *Customer Satisfaction* Pada Pengguna *E-Wallet*”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya penulis mendapatkan pengarahan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.
2. Ibu Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta
3. Dr. Osly Usman, M.Bus selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam proses menyusun skripsi ini.
4. Dr. Ayatulloh Michael Musyaffi, S.E.,Ak., M.Ak selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam proses menyusun skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan motivasi yang bermanfaat.

6. Orang tua penulis, Bapak Udin Fhaisal dan Ibu Sri Astutik yang senantiasa selalu mendoakan, memberikan kasih sayang, semangat dan memotivasi penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Istri penulis, Firda Nur Anissa yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi serta tak pernah lelah menemani penulis dalam penulisan skripsi ini.
8. Teman-teman Prodi Pendidikan Bisnis 2019 yang selalu bersama-sama berjuang dan menyemangati satu sama lain.
9. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesiner penelitian ini.

Dengan bantuan semua pihak yang telah disebutkan di atas, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca demi terciptanya skripsi yang lebih baik lagi untuk masa mendatang.

Jakarta 04 Agustus 2025

Intelligentia - Dignitas

Teuku Rio Febrian Alfa Risky
(1707619007)

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	11
Bab II	12
KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Teori Pendukung	12
2.1.1 <i>Service quality</i>	12
2.1.2 <i>Customer trust</i>	13
2.1.3 <i>Customer satisfaction</i>	15
2.1.4 <i>Customer loyalty</i>	16
2.2 Kerangka Teori	18
2.2.1 <i>Service Quality dan Customer Satisfaction</i>	18
2.2.2 <i>Customer Trust dan Customer Satisfaction</i>	19
2.2.3 <i>Service Quality dan Customer Loyalty</i>	20

2.2.4	<i>Customer Trust dan Customer Loyalty</i>	20
2.2.5	<i>Customer Satisfaction dan Customer Loyalty</i>	21
2.2.6	<i>Service quality, customer trust dan customer loyalty</i>	22
2.2.7	<i>Customer trust, customer satisfaction dan customer loyalty</i>	23
2.2.	Pengembangan Hipotesis	24
BAB III		26
METODE PENELITIAN		26
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	26
3.2	Desain Penelitian	26
3.3	Populasi dan Sampel	26
3.4	Pengembangan Instrumen	28
3.4.1	Instrumen <i>Service Quality</i>	28
3.4.2	Instrumen <i>Customer Trust</i>	29
3.4.3	Instrumen <i>Customer Satisfaction</i>	30
3.4.4	Instrumen <i>Customer Loyalty</i>	31
3.5	Teknik Pengumpulan Data	32
3.6	Analisis Deskriptif	33
3.7	Teknik Analisis Data	34
3.7.1	Analisa <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran)	34
3.7.2	Analisa <i>Inner Model</i> (Model Struktural)	36
3.7.3	Uji Hipotesis	37
BAB IV		38
HASIL DAN PEMBAHASAN		38
4.1	Analisis Data Responden	38
4.2	Analisis Deskriptif	40
4.2.1	<i>Service Quality (X1)</i>	41
4.2.2	<i>Customer Trust (X2)</i>	42
4.2.3	<i>Customer Satisfaction (Y)</i>	43
4.2.4	<i>Customer Loyalty (Z)</i>	45
4.3	Hasil Analisis Data	46
4.3.1	Evaluasi <i>Outer Model</i>	46
4.3.2	Evaluasi <i>Inner Model</i>	50

4.3.3	Uji Hipotesis	53
4.4	Pembahasan.....	55
4.4.1	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	55
4.4.2	Pengaruh <i>Customer Trust</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	56
4.4.3	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	57
4.4.4	Pengaruh <i>Customer Trust</i> terhadap <i>Customer loyalty</i>	58
4.4.5	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	59
4.4.6	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i>	60
4.4.7	Pengaruh <i>Customer Trust</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i>	61
BAB V		62
PENUTUP		62
5.1	Kesimpulan	62
5.2	Implikasi.....	63
5.2.1	Implikasi Teoritis	63
5.2.2	Implikasi Praktis	63
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	64
5.4	Rekomendasi Bagi Peneliti Berikutnya	64
DAFTAR PUSTAKA		65
LAMPIRAN		73

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2013-2023	2
Gambar 1. 2 Perkembangan Jumlah <i>fintech</i> di Indonesia	3
Gambar 1. 3 <i>Fintech</i> Yang Paling Banyak Dimiliki Masyarakat Indonesia	4
Gambar 1. 4 Berbagai Jenis <i>E-Wallet</i> yang Banyak Digunakan oleh Masyarakat di Indonesia	4
Gambar 1. 5 Berita Kasus Pengguna DANA	6
Gambar 1. 6 Kasus pengguna DANA kehilangan saldo	8
Gambar 2. 1 Kerangka Hipotesis	24
Gambar 4. 2 hasil Outer Loading Setelah Perhitungan	47



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Contoh Kasus Pembobolan Salah Satu Pengguna DANA.....	5
Tabel 1. 2 Contoh Kasus Hilangnya Saldo DANA Goals	7
Tabel 1. 3 Contoh Kasus Saldo Terpotong Namun Transaksi Gagal	7
Tabel 3. 1 Indikator <i>Service Quality</i>	29
Tabel 3. 2 Indikator <i>Customer Trust</i>	30
Tabel 3. 3 Indikator <i>Customer Satisfaction</i>	31
Tabel 3. 4 Indikator <i>Customer Loyalty</i>	32
Tabel 3. 5 <i>Skala Likert</i>	33
Tabel 4. 1 Jenis kelamin Responden.....	38
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	39
Tabel 4. 3 Tingkat Pendidikan Terakhir Responden.....	39
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	39
Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan Dalam Sebulan.....	40
Tabel 4. 6 Status Pernikahan Responden	40
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	41
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Trust</i>	42
Tabel 4. 9 Hasil <i>Outer Loading</i>	46
Tabel 4. 10 Hasil <i>Discriminant Validity Cross Loading</i>	48
Tabel 4. 11 Hasil <i>Construct Reliability and Validity</i>	49
Tabel 4. 12 Hasil Perhitungan <i>R-Square</i>	51
Tabel 4. 13 Hasil Uji VIF.....	52
Tabel 4. 14 Hasil <i>path coefficients</i>	53
Tabel 4. 15 Hasil <i>Indirect Effect</i>	55

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kuesioner penelitian.....	73
Lampiran 2 Data 235 Responden.....	78
Lampiran 3 Data Tabulasi Service Quality.....	88
Lampiran 4 Data Tabulasi Customer Trust.....	94
Lampiran 5 Data Tabulasi Customer Satisfaction	100
Lampiran 6 Data Tabulasi Customer Loyalty	105
Lampiran 7 Persetujuan Sidang Skripsi	112
Lampiran 8 Kartu Konsultasi Skripsi.....	113
Lampiran 9 Form Saran dan Perbaikan Skripsi	114
Lampiran 10 Hasil Turnitin.....	115



Intelligentia - Dignitas