

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-TRUST* DAN *E-CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *E-CUSTOMER LOYALTY* PENGGUNA TRAVELOKA DI JABODETABEK

HANA FATIMAH

1707619055



Intelligentia - Dignitas

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

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2026

THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY, E-TRUST AND E-CUSTOMER SATISFACTION ON E-CUSTOMER LOYALTY AMONG TRAVELOKA USERS IN JABODETABEK

HANA FATIMAH

1707619055



Intelligentia - Dignitas

This thesis was compiled to fulfill one of the requirements to obtain a Bachelor of Education Degree at the Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta

***BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA***

2026

ABSTRAK

Hana Fatimah, 1707619055. “Pengaruh *E-Service Quality*, *E-Trust*, dan *E-Customer Satisfaction* Terhadap *E-Customer Loyalty* Pengguna Traveloka Di Jabodetabek”. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, 2026.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh *E-Service Quality*, *E-Trust*, dan *E-Customer Satisfaction* terhadap *E-Customer Loyalty* pengguna Traveloka di Jabodetabek. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan yaitu *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, di mana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 200 responden yang merupakan pengguna aktif Traveloka di wilayah Jabodetabek. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial *E-Service Quality*, *E-Trust*, dan *E-Customer Satisfaction* masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Customer Loyalty*. Secara simultan, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Customer Loyalty*. Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa *E-Service Quality*, *E-Trust*, dan *E-Customer Satisfaction* merupakan faktor-faktor yang berperan penting dalam meningkatkan *E-Customer Loyalty* pengguna Traveloka di Jabodetabek.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, *E-Trust*, *E-Customer Satisfaction*, *E-Customer Loyalty*, Traveloka.

ABSTRACT

Hana Fatimah, 1707619055. “The Influence Of E-Service Quality, E-Trust, And E-Customer Satisfaction On E-Customer Loyalty Among Traveloka Users In Jabodetabek”. Undergraduate Thesis, Jakarta : Undergraduate Business Education Department, Faculty Of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta, 2026.

This study was conducted to analyze the influence of E-Service Quality, E-Trust, and E-Customer Satisfaction on E-Customer Loyalty among Traveloka users in Jabodetabek. This study employed a quantitative research approach. The sampling technique used was non-probability sampling with a purposive sampling method. Data were collected through questionnaires distributed to 200 respondents who were active Traveloka users residing in the Jabodetabek area. Data were analyzed using IBM SPSS Statistics version 24. The results showed that, partially, E-Service Quality, E-Trust, and E-Customer Satisfaction each had a positive and significant effect on E-Customer Loyalty. Simultaneously, these three variables also had a positive and significant effect on E-Customer Loyalty. The findings indicate that E-Service Quality, E-Trust, and E-Customer Satisfaction are important factors in enhancing E-Customer Loyalty among Traveloka users in Jabodetabek.

Keywords: E-Service Quality, E-Trust, E-Customer Satisfaction, E-Customer Loyalty, Traveloka.

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227
Laman unj.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR BENTUK: SKRIPSI

Nama : Hana Fatimah
NIM : 1707619055
Judul Penelitian : Pengaruh *E-Service Quality*, *E-Trust*, dan *E-Customer Satisfaction*
terhadap *E-Customer Loyalty* Pengguna Traveloka di Jabodetabek

ini telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian tugas akhir.

Jakarta, 11 Agustus 2026
Pembimbing I

Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D
NIDN. 0008098205

Pembimbing II

Prima Andriani, S.E., M.Sc
NIDN. 0439772673230292

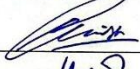
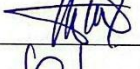
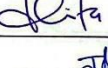
LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Hana Fatimah
NIM : 1707619055
Program Studi/Fakultas : Pendidikan Bisnis/ Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul Penelitian : Pengaruh *E-Service Quality*, *E-Trust*, dan *E-Customer Satisfaction* terhadap *E-Customer Loyalty* Pengguna Traveloka di Jabodetabek.

Ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus/ Tidak Lulus*)* Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 22 Juli 2026

Tim Penguji,

Ketua	Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd., M.Pd.	
	NIP. 199302202019032022	
Sekretaris	Dr. Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd.	
	NIP. 1988002142022032001	
Penguji Ahli	Ivan Putranto, S.Pd., M.Pd.	
	NIP. 199012212024061001	
Pembimbing 1	Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D	
	NIP. 198209082010122004	
Pembimbing 2	Prima Andriani, S.E., M.Sc	
	NIP. 199401072024062001	

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis,


Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M
NIDN. 0027067204


Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D
NIDN. 0008098205

LEMBAR ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Nama Mahasiswa : Hana Fatimah
NIM : 1707619055
Program Studi : Pendidikan Bisnis
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul TA : Pengaruh *E-Service Quality*, *E-Trust*, dan *E-Customer Satisfaction*
Terhadap *E-Customer Loyalty* Pengguna Traveloka di Jabodetabek

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya tulis ilmiah ini.

Jakarta, 11 Agustus 2026

Yang menyatakan,



Hana Fatimah
1707619055

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

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 : Hana Fatimah
NIM : 1707619055
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Pendidikan Bisnis
Alamat email : hanafatimah12@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (... ..)

yang berjudul :

Pengaruh *E-Service Quality*, *E-Trust*, dan *E-Customer Satisfaction* terhadap *E-Customer Loyalty* Pengguna Traveloka di Jabodetabek.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan 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, 20 Agustus 2026

Penulis

(Hana Fatimah)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, dan E-Customer Satisfaction terhadap E-Customer Loyalty Pengguna Traveloka di Jabodetabek.*" Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, motivasi, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

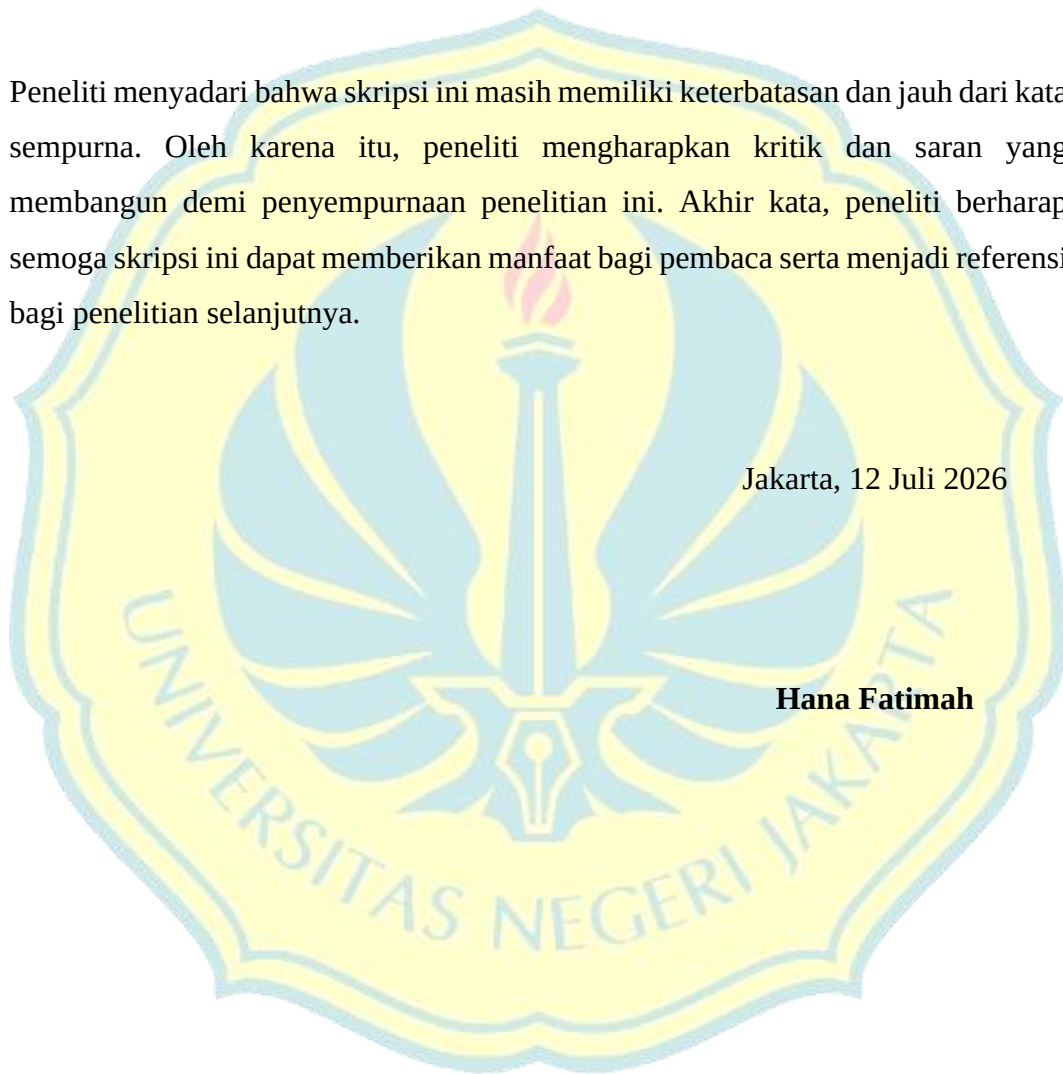
1. Bapak Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
2. Ibu Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I sekaligus Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, saran, serta dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Prima Andriani, S.E., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, motivasi, serta dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan wawasan yang bermanfaat selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
5. Kedua orang tua tercinta, Abi Ahmad Nurdin, Umi Beti Nurbaeti, Adik tersayang Husna dan Yahya, serta seluruh keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, motivasi, dan semangat kepada peneliti selama menempuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini.

6. Sahabat, teman-teman Program Studi Pendidikan Bisnis angkatan 2019, serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, dukungan, motivasi, dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian ini. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, 12 Juli 2026

Hana Fatimah



DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR ORISINALITAS	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	14
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.4.1 Manfaat Teoritis	15
1.4.2 Manfaat Praktis	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
2.1 <i>Grand Theory</i>	17
2.2 Teori Pendukung	19
2.2.1 <i>E-Service Quality</i>	19
2.2.2 <i>E-Trust</i>	21
2.2.3 <i>E-Customer Satisfaction</i>	23
2.2.4 <i>E-Customer Loyalty</i>	26
2.3 Penelitian Terdahulu	28
2.4 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	38
2.4.1 Kerangka Teori	38
2.4.2 Hipotesis	42

BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	44
3.1.1 Waktu Penelitian	44
3.1.2 Tempat Penelitian.....	44
3.2 Desain Penelitian	44
3.3 Populasi dan Sampel	45
3.3.1 Populasi	45
3.3.2 Sampel.....	46
3.4 Pengembangan Instrumen	47
3.4.1 <i>E-Service Quality</i>	47
3.4.2 <i>E-Trust</i>	48
3.4.3 <i>E-Customer Satisfaction</i>	50
3.4.4 <i>E-Customer Loyalty</i>	51
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.6 Teknik Analisis Data.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Deskripsi Data.....	58
4.1.1 Profil Responden	58
4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif	62
4.2 Hasil Analisis Data	69
4.2.1 Uji Validitas	69
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	71
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	72
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	77
4.2.5 Uji Hipotesis.....	79
4.2.6 Koefisien Determinasi.....	81
4.3 Pembahasan.....	82
4.3.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Customer Loyalty</i>	83
4.3.2 Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap <i>E-Customer Loyalty</i>	85
4.3.3 Pengaruh <i>E-Customer Satisfaction</i> terhadap <i>E-Customer Loyalty</i>	86

4.3.4 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> , <i>E-Trust</i> dan <i>E-Customer Satisfaction</i> terhadap <i>E-Customer Loyalty</i>	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Implikasi	93
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	94
5.4 Rekomendasi.....	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN.....	104



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Perkembangan <i>Top Brand Index</i> Kategori Situs Online <i>Booking</i> Tiket Pesawat dan Travel Tahun 2024-2026	2
Gambar 1.2	Perkembangan <i>Top Brand Index</i> Kategori Situs Online Reservasi Hotel Tahun 2024-2026	3
Gambar 1.3	Fenomena <i>E-Customer Loyalty</i> pada Pengguna Traveloka Berdasarkan Keluhan di Media Sosial Instagram	5
Gambar 1.4	Fenomena <i>E-Customer Loyalty</i> pada Pengguna Traveloka Berdasarkan Keluhan di Media Sosial Threads.....	5
Gambar 1.5	Fenomena <i>E-Service Quality</i> pada Pengguna Traveloka Berdasarkan Keluhan di Media Sosial	6
Gambar 1.6	Fenomena <i>E-Trust</i> pada Pengguna Traveloka Berdasarkan Keluhan di Media Sosial	8
Gambar 1.7	Fenomena <i>E-Customer Satisfaction</i> pada Pengguna Traveloka Berdasarkan Keluhan di Media Sosial	9
Gambar 2.1	Kerangka Teori.....	42
Gambar 4.1	Hasil Uji Normal P-Plot	73
Gambar 4.2	Hasil Uji Histogram.....	74
Gambar 4.3	Hasil Uji Scatterplot	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Pra-Riset Persepsi Pengguna Traveloka	11
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1	<i>Timeline</i> Penelitian.....	44
Tabel 3.2	Indikator Pengukur <i>E-Service Quality</i>	48
Tabel 3.3	Indikator Pengukur <i>E-Trust</i>	49
Tabel 3.4	Indikator Pengukur <i>E-Customer Satisfaction</i>	50
Tabel 3.5	Indikator Pengukur <i>E-Customer Loyalty</i>	51
Tabel 3.6	Tabel Skala Likert 1-6.....	53
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Domisili	60
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	60
Tabel 4.5	Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan/Bulan.....	61
Tabel 4.6	Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Traveloka.....	62
Tabel 4.7	Data Instrumen Variabel <i>E-Service Quality</i>	63
Tabel 4.8	Data Instrumen Variabel <i>E-Trust</i>	64
Tabel 4.9	Data Instrumen Variabel <i>E-Customer Satisfaction</i>	66
Tabel 4.10	Data Instrumen Variabel <i>E-Customer Loyalty</i>	67
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Instrumen.....	69
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	71
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas.....	72
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinearitas.....	75
Tabel 4.15	Hasil Uji Heterokedastisitas	76
Tabel 4.16	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	78
Tabel 4.17	Hasil Uji t	79

Tabel 4.18	Tabel Hasil Uji Hipotesis secara Parsial	80
Tabel 4.19	Hasil Uji F	81
Tabel 4.20	Hasil Uji Hipotesis secara Simultan.....	81
Tabel 4.21	Hasil Uji Koefisien Determinasi	82



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	104
Lampiran 2. Data Jawaban Responden	110
Lampiran 3. <i>Output</i> SPSS Uji Validitas Instrumen (30 Responden).....	115
Lampiran 4. <i>Output</i> SPSS Uji Reliabilitas Instrumen (30 Responden)	116
Lampiran 5. Hasil Analisis Data dengan SPSS	117
Lampiran 6. Hasil Skor Turnitin.....	122
Lampiran 7. Format Saran dan Perbaikan Skripsi	123
Lampiran 8. Data Riwayat Hidup	125

