



**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST*
TERHADAP *E-LOYALTY* DENGAN *E-SATISFACTION*
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PENGGUNA *E-*
WALLET DANA DI KUDUS**

Diajukan Oleh :

BRILIAN WITA MAHARANI

NIM 202011480

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2024**



**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST*
TERHADAP *E-LOYALTY* DENGAN *E-SATISFACTION*
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PENGGUNA *E-*
WALLET DANA DI KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh :

BRILIAN WITA MAHARANI
NIM 202011480

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2024**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP
E-LOYALTY DENGAN *E-SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA PENGGUNA *E-WALLET* DANA DI KUDUS**

Nama : Brilian Wita Maharani
NIM : 202011480
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji
Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus,

Pembimbing I



Mira Meilia Marka, S.E., M.M
NIDN. 0606058801

Pembimbing II



Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M
NIDN. 0615079303

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M
NIDN. 0024037701

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP
E-LOYALTY DENGAN *E-SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA PENGGUNA *E-WALLET* DANA DI KUDUS**

Nama : Brilian Wita Maharani
NIM : 202011480
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji
Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus,

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.)
NIDN. 0024037701

Pembimbing I



(Mira Meilia Marka, S.E., M.M.)
NIDN. 0606058801

Mengetahui,




(Dr. Karlati Sumekar, S.E., M.M.)
NIDN. 0616077304

Pembimbing II



(Rhealyn Hening Karatri, S.E., M.M.)
NIDN. 0615079303

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah (94): 5-6)

PERSEMBAHAN :

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Kedua orangtua tercinta terimakasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasehat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.

Keluarga besar yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terimakasih untuk doa, nasehat, masukan dan semangatnya selama ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* terhadap *E-Loyalty* dengan *E-Satisfaction* sebagai Variabel Intervening pada Pengguna *E-Wallet DANA di Kudus*”**. Dokumen ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata Satu (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Selama proses penulisan skripsi ini, penulis telah menerima banyak bimbingan dan saran dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Mira Meilia Marka, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing I dan Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dan terimakasih atas bantuan yang telah diberikan selama menjalani masa studi.
5. Semua dosen dan staf pengajar di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan pengetahuan yang sangat berharga, saran, pemikiran, dan dukungan selama proses pembelajaran, sehingga dapat memperluas wawasan penulis.

6. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan dorongan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan terimakasih selalu membantuku dalam semua pengerjaan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.

Kudus, 2024
Penulis,

Brilian Wita Maharani
NIM. 202011480

Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* terhadap *E-Loyalty* dengan *E-Satisfaction* sebagai Variabel Intervening pada Pengguna *E-Wallet DANA* di Kudus

Brilian Wita Maharani

NIM. 202011480

Pembimbing : 1. Mira Meilia Marka, S.E., M.M
2. Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) dan kepercayaan elektronik (*e-trust*) terhadap loyalitas elektronik (*e-loyalty*) dengan kepuasan elektronik (*e-satisfaction*) sebagai variabel intervening pada pengguna *e-wallet DANA* di Kudus. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Sampel terdiri dari 115 konsumen yang menggunakan *e-wallet DANA* di Kudus, dan pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Untuk analisis data, digunakan metode SEM dengan AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan elektronik pada pengguna *e-wallet DANA* di Kudus. Selain itu, kepercayaan elektronik juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan elektronik pada pengguna *e-wallet DANA* di Kudus. Kualitas layanan elektronik memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas elektronik pada pengguna *e-wallet DANA* di Kudus. Kepercayaan elektronik juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas elektronik pada pengguna *e-wallet DANA* di Kudus. Namun, kepuasan elektronik tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas elektronik pada pengguna *e-wallet DANA* di Kudus. Kepuasan elektronik berperan sebagai mediator yang memperkuat pengaruh positif signifikan dari kualitas layanan elektronik terhadap loyalitas elektronik pada pengguna *e-wallet DANA* di Kudus, serta sebagai mediator yang memperkuat pengaruh positif signifikan dari kepercayaan elektronik terhadap loyalitas elektronik pada pengguna *e-wallet DANA* di Kudus.

Kata Kunci : *E-Service Quality*, *E-Trust*, *E-Satisfaction* dan *E-Loyalty*

The Influence of E-Service Quality and E-Trust on E-Loyalty with E-Satisfaction as an Intervening Variable on DANA E-Wallet Users in Kudus

Brilian Wita Maharani

NIM. 202011480

Lecturer : 1. Mira Meilia Marka, S.E., M.M
2. Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS PROGRAM OF MANAGEMENT

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of e-service quality and e-trust on e-loyalty with e-satisfaction as an intervening variable on DANA e-wallet users in Kudus. The approach used in this study is a quantitative approach. The sample was 115 consumers of DANA E-Wallet users in Kudus and the sampling method used was purposive sampling. The data collection technique used in this study was a questionnaire. The data analysis technique used SEM AMOS. The results showed that E-service quality had a significant positive effect on E-satisfaction on DANA e-wallet users in Kudus. E-trust had a significant positive effect on e-satisfaction on DANA e-wallet users in Kudus. E-service quality had a significant positive effect on e-loyalty on DANA e-wallet users in Kudus. E-trust had a significant positive effect on e-loyalty on DANA e-wallet users in Kudus. E-satisfaction did not have a significant effect on e-loyalty on DANA e-wallet users in Kudus. E-satisfaction mediates the influence of e-service quality which has a significant positive effect on e-loyalty of DANA e-wallet users in Kudus. E-satisfaction mediates the influence of e-trust which has a significant positive effect on e-loyalty of DANA e-wallet users in Kudus.

Keywords: *E-Service Quality, E-Trust, E-Satisfaction and E-Loyalty.*



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup.....	8
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 <i>E-Service Quality</i>	11
2.1.1 Pengertian <i>E-Service Quality</i>	11
2.1.2 Indikator <i>E-Service Quality</i>	13
2.2 <i>E-Trust</i>	14
2.2.1 Pengertian <i>E-Trust</i>	14
2.2.2 Indikator <i>E-Trust</i>	16
2.3 <i>E-Satisfaction</i>	17
2.3.1 Pengertian <i>E-Satisfaction</i>	17

2.3.2 Indikator <i>E-Satisfaction</i>	19
2.4 <i>E-Loyalty</i>	21
2.4.1 Pengertian <i>E-Loyalty</i>	21
2.4.2 Indikator <i>E-Loyalty</i>	23
2.5 Pengaruh Antar Variabel	24
2.5.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i>	24
2.5.2 Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i>	25
2.5.3 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Loyalty</i>	27
2.5.4 Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap <i>E-Loyalty</i>	28
2.5.5 Pengaruh <i>E-Satisfaction</i> terhadap <i>E-Loyalty</i>	29
2.6 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	30
2.7 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	34
2.8 Hipotesis.....	36

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	38
3.2 Variabel Penelitian	38
3.3 Definisi Operasional Variabel	39
3.4 Populasi dan Sampel	41
3.5 Jenis dan Sumber Penelitian	42
1. Jenis Data.....	42
2. Sumber Data	43
3.6 Pengumpulan Data.....	43
3.7 Pengolahan Data.....	44
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
3.8.1. Uji Validitas.....	45
3.8.2. Uji Reliabilitas	47
3.9 Teknik Analisis Data	48

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	57
4.2	Karakteristik Responden.....	58
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan.....	59
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	61
4.3	Statistik Deskriptif.....	62
4.3.1	Variabel <i>E-Service Quality</i> (X_1).....	62
4.3.2	Variabel <i>E-Trust</i> (X_2).....	63
4.3.3	Variabel <i>E-Satisfaction</i> (Y_1).....	64
4.3.4	Variabel <i>E-Loyalty</i> (Y_2).....	64
4.4	Uji Instrumen.....	65
4.4.1	Uji Validitas.....	65
4.4.1.1	<i>Convergent Validity</i> Variabel Eksogen.....	65
4.4.1.2	<i>Convergent Validity</i> Variabel Endogen.....	67
4.4.1.3	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	71
4.4.1.4	<i>Discriminant Validity</i>	72
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	73
4.5	Evaluasi Atas Asumsi-Asumsi SEM.....	74
4.5.1	Uji Normalitas.....	74
4.5.2	Uji <i>Outlier</i>	75
4.6	Hasil Analisis Data.....	75
4.6.1	Pengujian <i>Goodness of Fit Model</i>	75
4.6.2	Analisis <i>Squared Multiple Correlation</i>	77

4.6.3 Uji Hipotesis	78
4.6.4 Uji Mediasi.....	81
4.7 Pembahasan	82
4.7.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i> pada Pengguna <i>E-Wallet</i> DANA di Kudus	82
4.7.2 Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i> pada Pengguna <i>E-Wallet</i> DANA di Kudus.....	84
4.7.3 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Loyalty</i> pada Pengguna <i>E-Wallet</i> DANA di Kudus	85
4.7.4 Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap <i>E-Loyalty</i> pada Pengguna <i>E-Wallet</i> DANA di Kudus	87
4.7.5 Pengaruh <i>E-Satisfaction</i> terhadap <i>E-Loyalty</i> pada Pengguna <i>E-Wallet</i> DANA di Kudus.....	88
4.7.6 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Loyalty</i> melalui <i>E-Satisfaction</i> pada Pengguna <i>E-Wallet</i> DANA di Kudus	90
4.7.7 Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap <i>E-Loyalty</i> melalui <i>E-Satisfaction</i> pada Pengguna <i>E-Wallet</i> DANA di Kudus	91
BAB V : PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Top Brand Index.....	4
Tabel 3.1 <i>Uji Goodness of Fit</i>	54
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan.....	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	61
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i> (X_1).....	62
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif Variabel <i>E-Trust</i> (X_2).....	63
Tabel 4.8 Hasil Statistik Deskriptif Variabel <i>E-Satisfaction</i> (Y_1).....	64
Tabel 4.9 Hasil Statistik Deskriptif Variabel <i>E-Loyalty</i> (Y_2).....	65
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> Eksogen.....	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Endogen Tahap Awal.....	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Endogen Tahap Akhir.....	69
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Convergent Validity Full Measurement</i>	71
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	72
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	72
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas.....	73
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas.....	74
Tabel 4.18 Hasil Uji <i>Outlier</i>	75
Tabel 4.19 Hasil Pengujian <i>Goodness of Fit Model</i>	77
Tabel 4.20 Hasil Analisis <i>Squared Multiple Correlation</i>	77
Tabel 4.21 Hasil Uji Hipotesis.....	78
Tabel 4.22 Hasil Uji Mediasi.....	81

DAFTAR TABEL

	Halaman
Gambar 1.1 Keluhan Konsumen Terkait <i>E-Service Quality</i> DANA, 2024..	4
Gambar 1.2 Keluhan Konsumen Terkait <i>E-Trust</i> DANA, 2024.....	5
Gambar 1.3 Keluhan Konsumen Terkait <i>E-Satisfaction</i> DANA, 2024.....	6
Gambar 2.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Trust</i> terhadap <i>E-Loyalty</i> dengan <i>E-Satisfaction</i> sebagai Variabel Intervening pada Pengguna <i>E-Wallet</i> DANA.....	36
Gambar 4.1 Logo DANA.....	58
Gambar 4.2 <i>Convergent Validity</i> Variabel Eksogen.....	66
Gambar 4.3 <i>Convergent Validity</i> Variabel Endogen Tahap Awal.....	67
Gambar 4.4 <i>Convergent Validity</i> Variabel Endogen Tahap Akhir.....	69
Gambar 4.5 Hasil Analisis <i>Full Measurement</i>	70
Gambar 4.6 Hasil Pengujian <i>Goodness of Fit Model</i>	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Kuesioner Penelitian
Lampiran	2	Data Responden
Lampiran	3	Tabulasi
Lampiran	4	Output AMOS

