

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
E-LOYALITAS MELALUI E-KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada konsumen E-Ticket PT Kereta Api Indonesia Persero)**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen S1**

Oleh:

OCTIVYAN NURADI

(1602010040)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
E-LOYALITAS MELALUI E-KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada konsumen E-Ticket PT Kereta Api Indonesia Persero)



SKRIPSI

Oleh :

OCTIVYAN NURADI

1602010040

Diperiksa dan disetujui oleh pembimbing



Hj. Herni Justiana Astuti, S.E., M.si., Ph.D.

NIK. 2160183

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Octivyan Nuradi

NIM : 1602010040

Program Studi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 5 Februari 2021

Yang membuat pernyataan,


METERAI
TEMPEL
D0C3AJX006826211
Octivyan Nuradi

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Octivyan Nuradi

NIM : 1602010040


Program Studi : Manajemen S1


Fakultas : Ekonomi dan Bisnis


Judul : HALAMAN PERSETUJUAN PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-LOYALITAS* MELALUI *E-KEPUASAN* PELANGGAN (Studi pada konsumen *E-Ticket* PT Kereta Api Indonesia Persero)

telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Hj.Herni Justiana Astuti, S.E.,M.si.,Ph.D ()

Anggota 1 : Dra. Tri Septin Muji Rahayu,S.E.,M.Si ()

Anggota 2 : Restu Frida Utami, S.E.,M.Si ()

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 2 Januari 2021

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis




Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si.

NIK. 2160187

MOTTO

**“Tetaplah Percaya Diri dan Optimis dalam berproses, Libatkanlah Allah
disetiap langkah prosesmu”**

(Octivyan Nuradi)

**“Jangan biarkan kesulitan membuatmu gelisah, karena bagaimanapun
juga hanya di malam yang paling gelap bintang-bintang tampak bersinar
lebih terang”**

(Ali Bin Abi Thalib)

**“Dan bersabarlah, sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang
sabar”**

(Q.S Al-Anfaal : 46)

**“Kesuksesan bukanlah akhir, dan kegagalan juga bukan hal yang fatal.
Hal tersebut merupakan keberanian untuk melanjutkan apa yang
penting.”**

(Winston Churchill)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap Basmallah dan syukur, kupersembahkan

skripsi penuh perjuangan ini kepada :

Bapakku Budi Isdiyanto, Ibuku Bangun Supriyati,

*Terima kasih atas setiap lantunan doa dan tetesan keringat yang tak bisa
terhitung, semoga Allah memberkahi dan mengganti segalanya.*



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahil'alamiin segala puji syukur kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
2. Drs. Suyoto, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Hj.Herni Justiana Astuti, S.E.,M.si.,Ph.D, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
4. Dra. Tri Septin Muji Rahayu,S.E.,M.Si, selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
5. Restu Frida Utami, S.E.,M.Si, selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.

6. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
7. Kedua orang tua saya bapak Budi Isdiyanto dan Ibu Bangun Supriyati sosok yang luar biasa selalu memberikan dukungan baik moral maupun materiil serta doa yang tiada henti kepada saya dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan APS Subhan Akbar, Satria Bangkit Prasetyo, Adrian Pratama, Sugeng Setyo, Arvan Fajar, Mohammad Masrur Mohtammil, Prima Wibowo Jati, Salis Nurbahar terimakasih atas segala masukan dan motivasinya selama ini.
9. Teman satu daerah ataupun desa yang telah mendoakan saya tanpa henti sampai saat ini
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah Subhanahu waTa'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin. Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 5 Februari 2021

Penulis

Octivyan Nuradi

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Octivyan Nuradi
NIM : 1602010040
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalt-Free Right) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
E-LOYALITAS MELALUI E-KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi pada konsumen E-Ticket PT Kereta Api Indonesia Persero)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinfomatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : 5 Februari 2021

Yang menyatakan,

Octivyan Nuradi

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP
E-LOYALITAS MELALUI E-KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada konsumen E-Ticket PT Kereta Api Indonesia
Persero)**

Octivyan Nuradi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
iannuradi@gmail.com

Herni Justiana Astuti
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Email : herni99@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh e-kualitas pelayanan terhadap e-loyalitas pelanggan melalui e-kepuasan pelanggan e-ticketting PT.Kereta Api Indonesia Persero. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan *e-ticketting* PT.Kereta Api Indonesia Persero Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dan *purposive sampling*. Analisis yang digunakan adalah Uji instrumen, uji asumsi klasik Analisis Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t, Uji sobel dan Uji beda rata-rata. Berdasarkan analisis diperoleh hasil bahwa e-kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap e-kepuasan dan e-loyalitas, E-kepuasan berpengaruh positif signifikan e-loyalitas dan dapat memediasi hubungan antara e-kualitas pelayanan dan e-loyalitas. Kemudian, tidak terdapat perbedaan e-loyalitas pelanggan *E-ticketting* berdasarkan gender.

Kata Kunci : E-Kualitas Pelayanan, E-Loyalitas Pelanggan, E-Kepuasan Pelanggan

**THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY ON
E-LOYALTY THROUGH E-CUSTOMER SATISFACTION
(Study on E-Ticket consumers of PT Kereta Api Indonesia
Persero)**

Octivyan Nuradi
Faculty of Economics and Business
University of Muhammadiyah Purwokerto
iannuradi@gmail.com

Herni Justiana Astuti
Faculty of Economics and Business
University of Muhammadiyah Purwokerto
Email : herni99@gmail.com

ABSTRACK

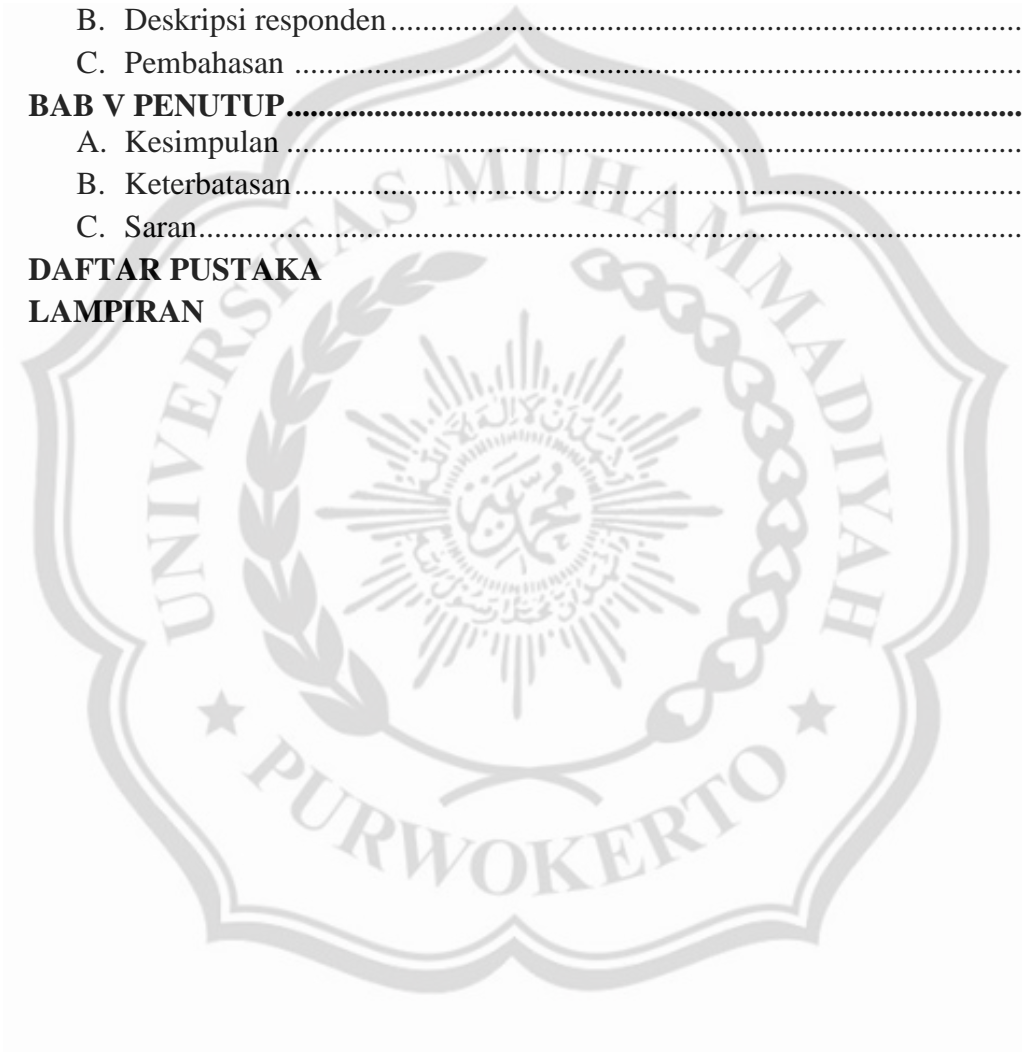
This study aims to analyze the influence of e-quality service on e-customer loyalty through e-customer satisfaction e-ticketing PT. Indonesian Railway Persero. The population in this study was *e-ticketing* customers. Indonesian Railway Persero Sample used in this study as many as 100 respondents using *non-probability sampling and purposive sampling techniques*. The analysis used is Instrument test, classic assumption test Multiple Linear Regression Analysis, F Test, t Test, Sobel test and average difference test. Based on the analysis obtained results that e-quality of service has a significant positive effect on e-satisfaction and e-loyalty, E-satisfaction has a significant positive effect on e-loyalty and can mediate the relationship between e-quality service and e-loyalty. Then, there is no difference in e-loyalty of *E-ticketing customers* based on gender.

Keywords: E-Quality Of Service, E-Customer Loyalty, E-Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	9
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan teori	12
B. Penelitian terdahulu.....	28
C. Kerangka pemikiran	31
D. Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis penelitian	37
B. Populasi dan Sampel	37
C. Metode pengumpulan data	39
D. Variabel penelitian	40
E. Definisi operasional	40

F. Metode analisis data.....	42
G. Uji instrumen data.....	43
H. Uji asumsi klasik.....	44
I. Uji hipotesis	48
J. Uji sobel	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
A. Hasil penelitian.....	58
B. Deskripsi responden.....	63
C. Pembahasan	90
BAB V PENUTUP.....	103
A. Kesimpulan	103
B. Keterbatasan.....	104
C. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Definisi Konsep, Operasional dan Indikator.....	31
Tabel 4.1 Response Rate	55
Tabel 4.2 Deskripsi Responden	56
Tabel 4.3 Convergent Validity (Loading Factor) Pada Putaran 1	59
Tabel 4.4 Nilai AVE Pada Putaran 1	60
Tabel 4.5 Nilai Composite Reliability Pada Putaran 1	61
Tabel 4.6 Convergent Validity (Loading Factor) Pada Putaran II	62
Tabel 4.7 Nilai AVE Pada Putaran II	62
Tabel 4.8 Nilai Composite Reliability Pada Putaran II	63
Tabel 4.9 Convergent Validity (Loading Factor) Pada Putaran 1II	64
Tabel 4.10 Nilai AVE Pada Putaran 1II	64
Tabel 4.11 Nilai Composite Reliability Pada Putaran 1II	65
Tabel 4.12 Hasil Penerimaan/Penolakan Hipotesis Pengaruh Langsung	69
Tabel 4.13 Hasil Penerimaan/Penolakan Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	70
Tabel 4.15 Nilai Rata-Rata Variabel Loyalitas	73
Tabel 4.16 Nilai Rata-Rata Variabel Customer Experience	75
Tabel 4.17 Nilai Rata-Rata Variabel Customer Value	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	37
Gambar 3.1 Konstruk Indikator Refleksif	48
Gambar 3.2 Kerangka Diagram Jalur	50
Gambar 4.1 Uji Model Putaran 1	65
Gambar 4.2 Uji Model Putaran II	67
Gambar 4.3 Uji Model Putaran III	68

