

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP
E-SATISFACTION PADA PENYEDIA JASA TRANSPORTASI ONLINE
(Studi pada Pengguna Aplikasi Gojek)**

***THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND E-TRUST ON
E-SATISFACTION ON TRANSPORT SERVICE ONLINE PROVIDERS
(Study on Gojek Application User)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

**HILZA IVA ANGGRAINI SYAWIE
20150410015**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2019

SKRIPSI

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP
E-SATISFACTION PADA PENYEDIA JASA TRANSPORTASI *ONLINE*
(Studi pada Pengguna Aplikasi Gojek)**

***THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND E-TRUST ON
E-SATISFACTION ON TRANSPORT SERVICE ONLINE PROVIDERS
(Study on Gojek Application User)***



Diajukan Oleh :

**HILZA IVA ANGGRAINI SYAWIE
20150410015**

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing,

Punang Amaripuja, SE., ST., M.IT.
NIK. 19701012 200501 1 013

Tanggal 21 Agustus 2019

SKRIPSI

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP
E-SATISFACTION PADA PENYEDIA JASA TRANSPORTASI *ONLINE*
(Studi pada Pengguna Aplikasi Gojek)**

***THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND E-TRUST ON
E-SATISFACTION ON GOJEK TRANSPORT SERVICE ONLINE
PROVIDERS
(Study on Gojek Application User)***


Diajukan Oleh:


**HILZA IVA ANGGRAINI SYAWIE
20150410015**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 13 September 2019

Yang terdiri dari


Indah Fatmawati, Dr., M.Si.
NIK. 19690816199303 143 029


Hasnah Rimiwati, Dra., M.Si.
NIK. 19621015198904 143 006


Punang Amaripuja, SE., ST., M.IT
NIK. 19701012 200501 1 013

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. Rizal Yaya, SE., M.Sc., Ak, CA.
NIK. 19731219199904 143 068

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Hilza Iva Anggraini Syawie

NIM : 20150410015

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-SATISFACTION* PADA PENYEDIA JASA TRANSPORTASI *ONLINE* (Studi pada Pengguna Aplikasi Gojek)**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 13 September 2019
Yang Membuat Pernyataan



Hilza Iva Anggraini Syawie

MOTTO

“Harus belajar dari kesalahan, dan gunakan masalah untuk menunjukkan pelajaran berharga sebagai bekal untuk melangkah ke masa depan”

(Hilza Syawie)

“Jangan pernah iri dengan kesuksesan orang lain, karena setiap individu mempunyai cara sukses yang berbeda-beda”

(Ellen Devinta)

“Wahai orang-orang yang beriman, bersabarlah engkau dan kuatkanlah kesabaranmu”

(Qs. Al Imran: 200)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Qs. Asy-Syarah: 5-6)

PERSEMBAHAN

Sujud syukur ku persembahkan kepada Allah. SWT yang maha kuasa, berkat rahmat dan hidayahNya saya bisa menyelesaikan dan mempersembahkan karya tulis ini kepada orang-orang tersayang:

1. Untuk mama Meilany Soraya tersayang, yang tiada hentinya selalu mendoakan dan memberi dukungan tanpa diminta, semoga Allah selalu melindungimu, serta adikku Jihan Syawie yang selalu menjadi penyemangatku selama hidup, *i love you both*. Dan untuk Aba Fikri Syawie yang selalu baik hati kepada anak-anaknya.
2. Untuk Al fatih, terimakasih *supportnya* selama beberapa waktu terakhir ini, untuk sahabat terbaikku selama masa perkuliahan hingga saat ini Ellen Devinta dan Farah Fauziah makasih yang tak terhingga buat kalian yang selalu bantu aku dalam keadaan apapun sampai penyusunan skripsi ini.
3. Untuk teman- teman bermain dan teman nongkrongku Irna Ratnasari, Achir Jamil, Cahyo Fathur, Annisa Arfa, dan Abdul Karim terimakasih kalian telah menemani masa masa ku selama masa perkuliahan hingga selesai.
4. Untuk Chilik, Rifka, Ayas, Salmia, Fatia yang selalu setia sejak SMA hingga saat ini selalu memberikan semangat dari kejauhan, terimakasih atas support kalian.
5. Dan untuk teman-teman Manajemen Operasi 2015 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sangat sangat aku sayangi.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan segala kemudahan dan karunia serta rahmat Nya kepada saya dalam penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap *E-Satisfaction* Pada Penyedia Jasa Transportasi *Online* (Studi pada Pengguna Aplikasi Gojek).

Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis memilih topik ini dengan harapan dapat digunakan sebagai acuan bagi para peneliti selanjutnya serta bagi perusahaan Gojek dapat dijadikan acuan dalam perbaikan kualitas pelayanannya.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Bapak Rizal Yaya S.E., M.Sc., Ph.D. Ak., CA yang telah memberikan kemudahan terhadap penulis dalam menyelesaikan studi.
2. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., P.D selaku Kepala Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
3. Punang Amaripuja, SE., ST., M.IT. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, membantu, memberikan masukan dan saran serta senantiasa memotivasi penulis sehingga skripsi ini menjadi lebih baik lagi.
4. Kedua orang tersayang, mama Meilany Soraya dan adik Jihan Syawie yang selalu memberikan doa dan dukungan selama studi di jenjang S1 ini. Terimakasih yang sebesar- besarnya atas pengorbananmu Mama dan kepedulianmu Adikku Jihan.
5. Dan semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini serta masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun para pembaca demi kebaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum wr.wb

Yogyakarta, 13 September 2019

Hilza Iva Anggraini Syawi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI.....	7
A. Tinjauan Pustaka.....	7
B. Penurunan Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Subjek dan Objek Penelitian	22
B. Jenis Data	22
C. Teknik Pengumpulan Data.....	22
D. Definisi Operasional	23
E. Populasi dan Sampel	25
F. Teknik Pengambilan Sampel	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Gambaran Umum Obyek dan Subyek Penelitian	31
B. Uji Kualitas Instrumen	38
C. Uji Statistik Deskriptif	41
D. Hasil Uji Regresi Linier Berganda dan Sederhana	45
E. Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	46
F. Uji Hipotesis	46
G. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	47
H. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	48
I. Uji Asumsi Klasik.....	49
J. Pembahasan.....	50

BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, SARAN	54
A. Simpulan	54
B. Keterbatasan Penelitian.....	54
C. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Jenis & Fungsi Layanan Gojek	3
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1	Definisi Operasioal	23
Tabel 4. 1	Jenis Kelamin Responden	34
Tabel 4. 2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4. 3	Usia Responden Pengguna Aplikasi Gojek	35
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4. 5	Instansi Responden Pengguna Aplikasi Gojek	36
Tabel 4. 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Instansi.....	37
Tabel 4. 7	Penggunaan Aplikasi Gojek Dalam 1 Bulan	37
Tabel 4. 8	Penggunaan Aplikasi Gojek Dalam 1 Bulan	38
Tabel 4. 9	Hasil Uji Validitas <i>E-Service Quality</i>	39
Tabel 4. 10	Hasil Uji Validitas Variabel <i>E-Trust</i>	39
Tabel 4. 11	Hasil Uji Validitas Variabel <i>E-Satisfaction</i>	40
Tabel 4. 12	Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4. 13	Uji Statistik Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i>	42
Tabel 4. 14	Uji Statistik Deskriptif Variabel <i>E-Trust</i>	43
Tabel 4. 15	Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel <i>E-Satisfaction</i>	44
Tabel 4. 16	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	44
Tabel 4. 17	Uji Regresi Linier Berganda	45
Tabel 4. 18	Uji Regresi Linier Sederhana.....	46
Tabel 4. 19	Hasil Uji Hipotesis Simulitan Pertama	46
Tabel 4. 20	Analisis Koefisien Determinasi	47
Tabel 4. 21	Hasil Uji Normalitas <i>Non Parametrik Kolmogorov – Smirnov</i>	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	21
Gambar 4. 1 Logo dan Slogan Gojek.....	32
Gambar 4. 2 Model Analisis jalur (<i>Path Analysis</i>).....	49
Gambar 4. 3 Diagram P-Plot.....	50