

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (*E-SERVICE QUALITY*) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ELEKTRONIK (*E-SATISFACTION*) MELALUI KEPERCAYAAN ELEKTRONIK (*E-TRUST*) SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

(Studi pada Pengguna Lazada Indonesia)

THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY ON E-SATISFACTION WITH E-TRUST AS MEDIATION VARIABLES

(Study of Lazada Indonesia Customers)

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



Oleh

Miftah Farid

20150410102

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2019

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING

USULAN PENELITIAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (*E-SERVICE QUALITY*) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ELEKTRONIK (*E-SATISFACTION*) MELALUI KEPERCAYAAN ELEKTRONIK

(*E-TRUST*) SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

(Studi pada Pengguna Lazada Indonesia)

THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY ON E-SATISFACTION WITH E-TRUST AS MEDIATION VARIABLES

(*Study of Lazada Indonesia Customers*)

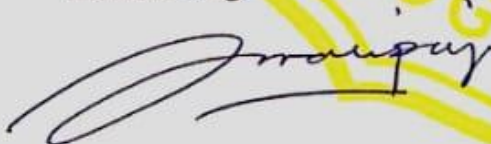
Diajukan Oleh:

Miftah Farid

20150410102

Telah disetujui oleh:

Pembimbing,



Punang Amaripuja, S.E., S.T., M.I.T.
NIK. 19701012 200501 1 013

Tanggal, 26 Februari 2019

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (*E-SERVICE QUALITY*) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ELEKTRONIK (*E-SATISFACTION*) MELALUI KEPERCAYAAN ELEKTRONIK (*E-TRUST*) SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

(Studi pada Pengguna Lazada Indonesia)

THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY ON E-SATISFACTION WITH E-TRUST AS MEDIATION VARIABLES

(Study of Lazada Indonesia Customers)

Diajukan Oleh

MIFTAH FARID

20150410102


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

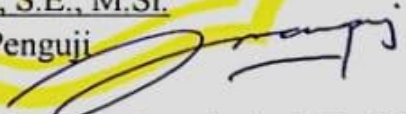
Tanggal 15 Maret 2019

Yang terdiri dari

Ika Nurul Qamari, S.E., M.Si.


Ketua Tim Penguji


Fauziah, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji


Punang Amaripuja, S.E., S.T., M.IT.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA

NIK. 19731281999904 143 068

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Miftah Farid

Nomor Mahasiswa : 20150410102

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (*E-Service Quality*) Terhadap Kepuasan Konsumen Elektronik (*E-Satisfaction*) Melalui Kepercayaan Elektronik (*E-Trust*) sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Lazada Indonesia)”** 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 yang diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya orang atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 26 Februari 2019



Miftah Farid

MOTTO

“Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang tinggi derajatnya jika kamu beriman.”

- QS. Al Imran:139

“Maka sesungguhnya Bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

- QS. Al-Inshirah:5

“Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih.”

- QS. Ibrahim:7

“Lamun keyeng tangtu pareng”

- Paribasa Sunda

PERSEMBAHAN

Segala puji saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat, hidayah dan inayah-Nya, sehingga atas izin dan ridhoNya saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini sebagaimana mestinya. Tak lupa saya kirimkan shalawat serta salam kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kami dari jaman jahilia menjadi jaman islamiah yang terang menderang seperti ini. Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, saya mengucapkan terimakasih dan karya tulis ini saya persembahkan kepada pihak yang berpengaruh dalam perjalanan hidup saya. Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah banyak memberikan kemudahan serta ampunan kepada hamba-Nya yang masih memiliki banyak kekurangan.

1. Kedua orang tua saya, Bapak Eli S. Pd. SD dan Ibu N Dede Lilis Farida. S. Pd. SD yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada saya dalam proses menyelesaikan studi di jenjang S1 ini. Terima kasih atas segala pengorbanan dan doa yang sudah kalian berikan kepada saya. Semoga terus ada dalam lindungan dan kasih sayang dari Allah SWT.
2. Saudara perempuan saya, Nida Raidah dilancarkan dan disukseskan dalam proses belajar disekolahnya.
3. Keluarga besar, yang selalu dukung dan mendoakan yang terbaik buat saya.
4. Pak Punang Amari Puja, SE., ST., M.IT. selaku dosen pembimbing skripsi. Terimakasih atas waktu, ilmu dan perhatian yang senantiasa diberikan kepada saya.

5. Bu Fauziah . selaku dosen yang memberikan bimbingan serta saran dalam proses skripsi. Terimakasih atas waktu, ilmu dan perhatian yang senantiasa diberikan kepada saya.
6. Yang spesial disana yang selalu mendukung dan terus memberikan semangat.
7. HIMAMA, organisasi yang memerikan pengalaman serta warna yang berbeda ketika kuliah. Tempat dimana bisa bekerja sama dengan orang-orang hebat dan memiliki tujuan yang sama.
8. Teman HIMAMA 2015, teman yang selalu kompak dalam segala hal, yang berusaha berjuang dari awal sampai akhir, yang sering saling buka aib sendiri dan orang lain, sering *hangout* bareng dan *bully* satu sama lain.
9. Sahabat, yang selalu dukung satu sama lain, saling bantu dan memberi saran dalam proses skripsi ataupun yang lainnya, yang selalu tukar cerita dan pengalaman.
10. Three SE, tempat dimana salah satu cita-cita saya tercapai yaitu memiliki usaha sendiri, tempat dimana bisa tau proses dalam berbisnis dan tempat dimana bisa berkeliling Jogja buat mencari bahan dan mengantar pesanan.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *e-service quality* terhadap *e-satisfaction* dengan *e-trust* sebagai variabel mediasi pada pengguna Lazada Indonesia. Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *non probability sampling* yaitu dengan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 126 responden yang berusia 18 tahun keatas dan pernah melakukan transaksi sebanyak 2x di Lazada Indonesia. Data dikumpulkan melalui metode survey dengan menggunakan kuesioner secara online. Teknik analisis data kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan model persamaan struktural dengan bantuan *software* Amos 22. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa *e-service quality* secara langsung tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *e-satisfaction*, namun secara tidak langsung memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction* melalui *e-trust* sebagai mediasi.

Kata Kunci: *E-Service Quality, E-Satisfaction, E-trust, Lazada Indonesia*

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of e-service quality on e-satisfaction with e-trust as a mediating variable for users of Lazada Indonesia. The sampling method used in this study is non probability sampling, namely the purposive sampling technique. The number of samples used in this study consisted of 126 respondents aged 18 years and over and had conducted as many as 2x transactions at Lazada Indonesia. Data is collected through a survey method using an online questionnaire. Quantitative data analysis techniques in this study used structural equation models with the help of Amos 22 software. The results of this study prove that e-service quality directly does not have a significant effect on e-satisfaction, but indirectly has a positive and significant influence on e - satisfaction through e-trust as mediation.

Keywords: E-Service Quality, E-Satisfaction, E-Trust, Lazada Indonesia

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena berkat limpahan rahmat serta hidayah-Nya yang telah memberikan kemudahan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tidak tertinggal pula salam serta shalawat yang selalu tercurah pada baginda Rasulullah Muhammad Shallallahu 'Alaihi wa Sallam. Penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (*E-Service Quality*) Terhadap Kepuasan Konsumen Elektronik (*E-Satisfaction*) Melalui Kepercayaan Elektronik (*E-Trust*) sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Lazada Indonesia)”** disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Peneliti mengambil topik ini dengan harapan supaya dapat memberikan masukan bagi perusahaan *e-commerce* maupun perusahaan lainnya supaya dapat meningkatkan kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) dari perusahaan supaya nantinya berpengaruh pada kepercayaan elektronik (*e-trust*) dan kepuasan elektronik (*e-satisfaction*) itu sendiri.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan kali ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah Subhanahu wa Ta'ala yang selalu memberikan kesehatan dan rezeki serta petunjuk juga ampunan-Nya kepada hamba-Nya yang masih memiliki banyak kekurangan.
2. Kedua orang tua saya, Bapak Eli S. Pd. SD dan Ibu N Dede Lilis Farida. S. Pd. SD serta keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan dan doa

kepada saya dalam proses menyelesaikan studi di jenjang S1 ini. Terima kasih atas segala pengorbanan dan doa yang sudah kalian berikan kepada saya. Semoga terus ada dalam lindungan dan kasih sayang dari Allah SWT.

3. Pak Punang Amari Puja, SE.,ST.,M.IT. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu membimbing dan mengarahkan dengan baik. Terima kasih banyak atas bantuan, masukan dan waktunya, semoga Allah selalu melimpahkan kasih dan rahmat-Nya kepada Ibu beserta keluarga.
4. Sahabat-sahabat terdekat saya,yang selalu dukung satu sama lain selalu tukar pikiran dan cerita

Dengan ini peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu kritik, saran, serta pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 21 Februari 2019

Miftah Farid

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HA	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. LANDASAN TEORI	9
1. Kepuasan Elektronik (<i>E-satisfaction</i>)	9
2. Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-service quality</i>)	10
3. Kepercayaan Elektronik (<i>E-trust</i>)	14
B. PENELITIAN TERDAHULU	16
C. PENGEMBANGAN HIPOTESIS	19
1. Hubungan <i>e-service quality</i> dan <i>e-satisfaction</i>	19
2. Hubungan <i>E-service quality</i> dan <i>e-trust</i>	20
3. Hubungan <i>e-trust</i> dan <i>e-satisfaction</i>	21
4. Hubungan <i>e-service quality</i> dan <i>e-satisfaction</i> melalui <i>e-trust</i> sebagai mediasi.....	21
D. Model penelitian	22
BAB III	23
METODE PENELITIAN	23

A. Subjek dan Objek Penelitian	23
B. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	23
C. Teknik Pengambilan Sampel	24
D. Definisi Operasional	25
E. Uji Kualitas Instrumen	27
F. Uji Statistik Deskriptif	28
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Gambaran Umum Objek Dan Subjek Penelitian	36
B. Hasil Karakteristik Responden Penelitian	39
C. Uji Kualitas Instrumen dan Data	41
D. Uji Statistik Deskriptif	44
E. Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	49
F. Pengujian hipotesis	59
G. Pembahasan	62
BAB V.....	67
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, SARAN.....	67
A. Simpulan.....	67
B. Keterbatasan Penelitian	68
C. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1. Definisi Operasional.....	25
Tabel 3.2. Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	35
Tabel 4.1. Jumlah Responden	40
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.3. karakteristik dari responden berdasarkan rentang usia	41
Tabel 4.4. tabel karakteristik dari responden berdasarkan kategori.....	42
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabelitas	45
Tabel 4.8. Keterangan Nilai Kelas-kelas Interval	46
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i>	47
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel <i>E-Trust</i>	48
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel <i>E-Satisfaction</i>	59
Tabel 4.12 Hasil <i>assessment of normality</i>	53
Tabel 4.13 Hasil outlier.....	56
Tabel 4.14 Hasil <i>Computation of degrees of freedom</i>	57
Tabel 4.15 Hasil uji <i>Goodness of Fit</i>	57
Tabel 4.16 Hasil uji <i>Standardized Regression Weight</i>	60
Tabel 4.17 Hasil <i>Standardized Direct Effect</i>	62
Tabel 4.18 Hasil <i>Standardized indirect Effect</i>	62

DAFTAR GAMBAR

1.1 Hasil Survei APJII Terhadap Pengguna Internet Di Indonesia	1
1.2 Hasil Riset We Are Social Dan Hootsuite 2017	2
1.3 Hasil Riset Posisi Dan Pertmbuhan <i>E-Commecre</i> Oleh Ilmuone	5
2. Model Penelitian	22
4.1 Struktur Organisasi Lazada Indonesia	39
4.2 Diagram Jalur	51
4.3 Persamaan Struktural	52
4.4 Nilai Batas <i>Mahalonobis Distance</i>	56