

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP
E-LOYALTY DENGAN *E-SATISFACTION* SEBAGAI *INTERVENING*
PADA NASABAH PENGGUNA M-BCA**

ELSHA MELINDA

1707618047



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

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

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2022**

***THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND E-TRUST ON
E-LOYALTY WITH E-SATISFACTION AS INTERVENING ON
CUSTOMERS USING M-BCA***

ELSHA MELINDA

1707618047



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

*This Thesis was prepared as one of the requirements to obtain a Bachelor of Education
Degree at the Faculty of Economic State University of Jakarta*

***BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMIC
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2022***

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi  Prof. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd., M.Pd. NIP. 199302202019032022 (Ketua Penguji)		24 Agustus 2022
2	Dra. Basrah Saidani, M.Si NIP. 196301191992032001 (Penguji 1)		22 Agustus 2022
3	Ika Febrilia, S.E., M.M. NIP. 198702092015042001 (Penguji 2)		22 Agustus 2022
4	Dr. Osly Usman, M.Bus NIP. 197401152008011008 (Pembimbing 1)		23 Agustus 2022
5	Shandy Aditya, BIB, MPBS NIP. 198404082019031003 (Pembimbing 2)		23 Agustus 2022
Nama : Elsha Melinda No. Registrasi : 1707618047 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 18 Agustus 2022			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan surat ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli yang disusun oleh peneliti dan belum pernah diajukan dalam proses penerimaan gelar akademik apapun.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan secara tertulis, kecuali tercantum secara jelas nama pengarang dalam naskah dan daftar pustaka.
3. Pernyataan dibuat dengan sungguh-sungguh, jika terjadi penyimpangan atau ketidaksesuaian saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik dan sanksi lainnya mengikuti norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 18 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Elsha Melinda

NIM. 1707618047

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN UNIVERSITAS NEGERI
JAKARTA UPT PERPUSTAKAAN

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 : Elsha Melinda
NIM : 1707618047
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/ Pendidikan Bisnis
Alamat email : elshamelinda.s@gmail.com

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

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

yang berjudul :

Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* terhadap *E-Loyalty* dengan *E-Satisfaction*

sebagai *Intervening* pada Nasabah Pengguna M-BCA

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan 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, Agustus 2022

Penulis

(Elsha Melinda)

ABSTRAK

ELSHA MELINDA, 1707618047, Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* terhadap *E-Loyalty* dengan *E-Satisfaction* sebagai *Intervening* pada Nasabah Pengguna M-BCA. Skripsi, Jakarta: Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2022.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *e-Service Quality* dan *e-Trust* terhadap *e-Loyalty* dengan *e-Satisfaction* sebagai *Intervening* pada Nasabah pengguna m-BCA. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan instrumen survei. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik *non probability sampling* yaitu *purposive sampling* dengan mengambil sampel 150 responden yang pernah menggunakan m-BCA minimal tiga kali dalam enam bulan terakhir. Kemudian jawaban responden yang telah diperoleh diolah menggunakan metode *Structural Emotional Modelling Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan menggunakan *software* SmartPLS 3.0. Dari pengujian hipotesis dalam penelitian ini diperoleh hasil, bahwa terbukti 1) *e-Service Quality* berpengaruh terhadap *e-Satisfaction*, 2) *e-Trust* berpengaruh terhadap *e-Satisfaction*, 3) *e-Satisfaction* berpengaruh terhadap *e-Loyalty*, 4) *e-Service Quality* berpengaruh terhadap *e-Loyalty*, 5) *e-Trust* berpengaruh terhadap *e-Loyalty*, 6) *e-Service Quality* berpengaruh terhadap *e-Loyalty* melalui *e-Satisfaction* dan 7) *e-Trust* berpengaruh terhadap *e-Loyalty* melalui *e-Satisfaction*. Ini artinya bahwa *e-Service Quality* dan *e-Trust* dapat ditingkatkan sehingga akan berdampak kepada *e-Satisfaction* sehingga dapat berdampak pula terhadap *e-Loyalty* nasabah yang menggunakan m-BCA

kata kunci: *e-loyalty, e-satisfaction, e-service quality, e-trust, m-bca*

ABSTRACT

ELSHA MELINDA, 1707618047, The Effect of E-Service Quality and E-Trust on E-Loyalty with E-Satisfaction as Intervening on M-BCA User Customers. Thesis, Jakarta: Business Education Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University, 2022.

The purpose of this study is to determine the effect of e-Service Quality and e-Trust on e-Loyalty with e-Satisfaction as an Intervening on m-BCA customers. This study uses a quantitative method with a survey instrument. Data was collected using a non-probabilty sampling technique, namely purposive sampling by taking a sample of 150 respondents who had used m-BCA at least three times in the last six months. Then the respondents' answers that have been obtained are processed using the Structural Emotional Modeling Partial Least Square (SEM-PLS) method using the SmartPLS 3.0 software. From hypothesis testing in this study, the results showed that 1) e-Service Quality had an effect on e-Satisfaction, 2) e-Trust had an effect on e-Satisfaction, 3) e-Satisfaction had an effect on e-Loyalty, 4) e-Service Quality affect e-Loyalty, 5) e-Trust affect e-Loyalty, 6) e-Service Quality affect e-Loyalty through e-Satisfaction and 7) e-Trust affect e-Loyalty through e-Satisfaction. This means that e-Service Quality and e-Trust can be improved so that it will have an impact on e-Satisfaction so that it can also have an impact on the e-Loyalty of customers who use m-BCA

keywords: e-loyalty, e-satisfaction, e-service quality, e-trust, m-bca

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Jalani dan nikmati setiap prosesnya.

“Karena dalam setiap proses pasti akan selalu *happy ending*,
kalau belum *happy*, *it's NOT the ending!*” (Julio, 2021)

“Bersukacitalah dalam pengharapan, sabarlah dalam kesesakan, dan bertekunlah
dalam doa!” (Roma 12:12)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada Tuhan Yesus Kristus dan secara khusus
juga kepada keluarga inti penulis:

Orang tua, yang selalu memberikan dukungan dan dorongan motivasi agar terus
kuat dalam setiap proses pengerjaan skripsi ini, (Alm) abang penulis, yang semasa
hidupnya selalu memberikan motivasi dan pengajaran yang terbaik agar penulis
dapat menjadi mahasiswa perguruan tinggi negeri dan kedua kakak penulis, yang
selalu memberikan saran dan motivasi serta mendoakan penulis agar dapat
melewati setiap proses pengerjaan skripsi ini

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan kasih-Nya, penulis telah diberikan kelancaran serta kemampuan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* terhadap *E-Loyalty* dengan *E-Satisfaction* sebagai *Intervening* pada Nasabah Pengguna M-BCA” ini. Skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan dari Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan serta dukungan berbagai pihak. Dengan demikian, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis tujukan kepada:

- 1) Dr. Ari Saptono, SE, M.Pd., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
- 2) Nadya Fadillah Fidhyallah, M.Pd., Selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.
- 3) Dr. Osly Usman, M.Bus., Selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan saran terbaik, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 4) Shandy Aditya, BIB, MPBS., Selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah membimbing dan memberikan motivasi serta saran terbaik sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 5) Seluruh jajaran dosen beserta *staff* prodi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama penulis melaksanakan masa studi.
- 6) Seluruh responden pengguna m-BCA yang telah membantu penulis dalam mendapatkan data-data sehingga penelitian skripsi ini dapat terselesaikan

- 7) Secara khusus, kepada orang tua, kedua kakak penulis, yaitu Arta Novalia dan Yohana Rotua yang selalu mendoakan, memberikan motivasi, semangat serta membantu penulis dalam setiap proses penyelesaian skripsi ini.
- 8) Teman terdekat penulis selama berkuliah, yaitu Elilia Nindy Prastika, Gabriella Indah Brigitta dan Pangestika Chandra Dewi, yang telah menemani, membantu dan berbagi keluh kesah serta kebahagiaan bersama penulis selama menempuh masa studi dan juga mendukung serta menyemangati dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 9) Seluruh teman-teman prodi Pendidikan Bisnis 2018 yang telah menjadi rekan seperjuangan penulis selama menempuh empat tahun masa studi.
- 10) Seluruh pihak yang juga telah membantu, namun tidak bisa disebutkan satu-persatu tanpa mengurangi rasa hormat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih diliputi kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran yang diberikan guna menyempurnakan penelitian ini.

Jakarta, 18 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,

Elsha Melinda

NIM. 1707618047