

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-TRUST*, DAN *E-LOYALTY*
TERHADAP *E-CUSTOMER SATISFACTION* PADA PENGGUNA
E-BANKING NASABAH BANK CENTRAL ASIA (BCA) TBK DI
MASA PANDEMI COVID-19

SKRIPSI



Nama : Fitri Nurulafiah

NIM : 43118110164

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA
2022

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-TRUST*, DAN *E-LOYALTY*
TERHADAP *E-CUSTOMER SATISFACTION* PADA PENGGUNA
E-BANKING NASABAH BANK CENTRAL ASIA (BCA) TBK DI
MASA PANDEMI COVID-19

SKRIPSI

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Fitri Nurulafiah

NIM : 43118110164

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA
2022

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitri Nurulafiah

NIM : 43118110164

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri, tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 September 2022



METERAI
PENCAP
81BAKX236803243
Fitri Nurulafiah

43118110164

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fitri Nurulafiah
NIM : 43118110164
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, dan E-Loyalty terhadap E-Customer Satisfaction pada Pengguna E-Banking Nasabah BankCentral Asia (BCA) TBK di Masa Pandemi Covid-19
Tanggal Sidang : 17 November 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Andyan Pradipta Utama, SE.,MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 12221913



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *E-Service Quality*, *E-Trust*, dan *E-Loyalty* terhadap *E-Customer Satisfaction* pada Pengguna *E-Banking* Nasabah Bank Central Asia (Bca) Tbk di Masa Pandemi Covid-19. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BCA yang menggunakan *E-Banking* minimal 6 bulan. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebar melalui *google formulir*. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *Purposive Sampling*. Jumlah sampel yang terkumpul akan diteliti sebanyak 200 nasabah. Metode analisis data yang digunakan adalah menggunakan *Partial Least Square (PLS)*. Hasil penelitian menunjukkan *E-Service Quality* dan *E-Loyalty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Customer Satisfaction*. *E-Trust* tidak berpengaruh signifikan terhadap *E-Customer Satisfaction*.

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



ABSTRACT

This research aims to determine the effects of E-Service Quality, E-Trust, and E-Loyalty user E-Banking BCA in DKI Jakarta through E-Customer Satisfaction in Pandemic Covid-19 situations. The populations in this research are all the user E-Banking BCA who uses at least 6 months. Data statement items in this research will distribute via google form. The samples method are uses non probability sampling technic with Purposive Sampling method. The number of samples in this research as many as 200 customers. Data analysis methods uses Partial Least Square (PLS). The results showed that E-Service Quality and E-loyalty had a positive and significant effect on E-customer satisfaction. E-Trust had not a significant effect on E-customer satisfaction.

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



KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji dan syukur serta mengucapkan Alhamdulillah berkat Rahmat Allah SWT, proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality*, *E-Trust*, dan *E-Loyalty* terhadap *E-Customer Satisfaction* pada Pengguna *E-Banking* Nasabah Bank Central Asia (BCA) Tbk di Masa Pandemi Covid-19” ini dapat diselesaikan. Proposal Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Dalam proses penelitian ini, peneliti menyadari bahwa tidak terlepas dari kesalahan dan kekurangan akibat dari keterbatasan ilmu pengetahuan secara pengalaman. Tidak sedikit pula hambatan yang dihadapi, namun dengan semangat dan kerja keras akhirnya peneliti dapat menyelesaikannya. Dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa terima kasih atas bimbingan Bapak Dr. Andyan Pradipta Utama, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan semangat, waktu, bimbingan, pengetahuan dan nasihat yang sangat bermanfaat bagi peneliti. Pada kesempatan ini peneliti ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama pada

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana,

sekaligus dosen penguji ujian akhir skripsi ini, yang telah memberikan masukan dan saran agar skripsi ini menjadi lebih baik.

4. Bapak Hamdan, S.E., M.M., selaku ketua penguji ujian akhir skripsi yang telah memberikan masukan yang berarti untuk perbaikan skripsi ini.
5. Para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Amin.
6. Seluruh staf bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
7. Kedua orang tua saya tercinta, (alm) Ibunda Yati Rustiawati dan Ayahanda Didin Komarudin yang tak pernah lupa mencurahkan doanya dalam keadaan apapun, selalu mengorbankan moril dan materiil yang mengalir deras. Semoga Ibunda Yati Rustiawati selalu tenang di sana dan semoga kelak akhir nanti surga tempat terbaik untuk keduanya.
8. Ketiga kakak saya, Iis Kurniawati, Agung Kurniawan, Undang Suherman yang sangat saya sayangi yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
9. Keponakan saya Aqilah Izza Annisa S yang selalu memberikan keceriaan dan semangat.
10. Sepupu terfavorite saya Ika Nur Cahya Sartika (Nces) yang selalu memberikan inspirasi, masukan dan motivasi.
11. Kedua sahabat saya Annisa L. Rabbani dan Faizia Muttaqien, sahabat yang menemani saya dari SMA hingga saat ini dalam keadaan suka dan duka.

12. Teman-teman seperjuangan saya Jurusan Manajemen FEB angkatan 2018 terutama, Destiyani Rohma, Ikrimah, Widia, Annisa, Novi, dan rekan-rekan yang lainnya. Semoga kita bisa melanjutkan pendidikan ini sampai tuntas.
13. Teman-teman kantor Data Polis yang selalu memberikan dukungan dan pengertian serta ilmu-ilmu terutama kepada Pak Auditya Brilliant, Pak Pungkas Tri Kuncoro, Gita, Nadia, Riska, Atika dan rekan-rekan yang lainnya.
14. Idola saya Stray Kids yaitu Bangchan, Lee Know, Changbin, Hyunjin, Han Jisung, Felix Lee, Seungmin, dan I.N yang memberikan motivasi, pengiburan, dan semangat karena karya dan tingkah laku mereka yang menggemaskan.
15. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 24 September 2022



Fitri Nurulafiah

43118110164

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Halaman
SURAT PERNYATAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Kontribusi Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	15
A. Kajian Pustaka	15
1. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	15
a. Konsep Pemasaran	16
2. <i>E-Banking</i>	17
a. Pengertian <i>E-Banking</i>	17
b. Dasar Hukum <i>E-Banking</i>	18
c. Jenis Layanan di Aplikasi <i>E-Banking</i>	20
d. Kelebihan dan Kekurangan <i>E-Banking</i>	21
3. <i>E-Trust</i>	22
a. Pengertian <i>E-Trust</i>	22

b.	Dimensi dan Indikator <i>E-Trust</i>	24
4.	<i>E-Service Quality</i>	25
a.	Pengertian <i>E-Service Quality</i>	25
b.	Dimensi dan indikator <i>E-Service Quality</i>	27
5.	<i>E-Customer Satisfaction</i>	29
a.	Pengertian <i>E-Customer Satisfaction</i>	29
b.	Dimensi dan Indikator <i>E-Customer Satisfaction</i>	30
6.	<i>E-Loyalty</i>	32
a.	Pengertian <i>E-Loyalty</i>	32
b.	Dimensi dan Indikator <i>E-Loyalty</i>	33
7.	Penelitian Terdahulu.....	34
B.	Pengembangan Hipotesis	41
1.	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Customer Satisfaction</i>	41
2.	Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap <i>E-Customer Satisfaction</i>	42
3.	Pengaruh <i>E-Loyalty</i> terhadap <i>E-Customer Satisfaction</i>	43
C.	Rerangka Pemikiran	44
BAB III	METODE PENELITIAN	46
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	46
B.	Desain Penelitian.....	46
C.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	47
1.	Definisi Variabel	47
2.	Operasionalisasi Variabel.....	49
D.	Skala Pengukuran	55
E.	Populasi dan Sampel Penelitian	56
1.	Populasi	56
2.	Sampel.....	57
F.	Metode Pengumpulan Data.....	58

G. Metode Analisis Data.....	58
1. Analisis Deskriptif.....	59
2. Uji Instrumen.....	60
3. Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	61
a. Pengertian <i>Partial Least Square</i>	61
b. Menguji Model Pengukuran (Outer Model)	62
c. Menguji Model Struktural (<i>Inner model</i>).....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	66
A. Analisis Deskriptif	66
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	66
2. Deskripsi Responden	67
3. Deskripsi Variabel	72
B. Uji Instrumen	78
1. Evaluasi Uji Model Pengukuran (Outer Model)	79
2. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	87
C. Pembahasan Hasil Penelitian	93
1. Hubungan E-Service Quality terhadap E-Customer Satisfaction.....	93
2. Hubungan E-Loyalty terhadap E-Customer Satisfaction	94
3. Hubungan E-Trust terhadap E-Customer Satisfaction	96
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	98
A. Simpulan	97
B. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 10 Negara dengan Kasus Positif Covid-19 Tertinggi di Asia.....	1
Tabel 1.2 Daftar Hasil Pra Survey	10
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3.1 Operasional Variabel <i>E-Trust</i>	50
Tabel 3.2 Operasional Variabel <i>E-Service Quality</i>	51
Tabel 3.3 Operasional Variabel <i>E-Loyalty</i>	53
Tabel 3.4 Operasional Variabel <i>E-Customer Satisfaction</i>	54
Tabel 3.5 Skala Likert	56
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	69
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	70
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis M-Banking yang digunakan Nasabah.....	71
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel <i>E-Service Quality</i>	73
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel <i>E-Trust</i>	74
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel <i>E-Loyalty</i>	76
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel <i>E-Customer Satisfaction</i>	77
Tabel 4.9 Hasil Nilai Loading Factor	80
Tabel 4.10 Hasil Nilai Loading Factor Jalur Modifikasi	82
Tabel 4.11 Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	83
Tabel 4.12 Uji Fornell Lacker Criterion.....	84
Tabel 4.13 Hasil Cross Loading.....	85
Tabel 4.14 Hasil HTMT	86
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas	87
Tabel 4.16 Nilai Koefisien Determinasi.....	87
Tabel 4.17 Nilai Uji Nilai Predictive Relevance (Q^2).....	88

Tabel 4.18 Nilai Uji f Square	89
Tabel 4.19 Hasil Uji Signifikansi Antar Variabel	91



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Triwulan I-2021	1
Gambar 1.2 <i>Potential Winner and Loser in the Short Term</i>	5
Gambar 1.3 Performa terbaik Mobile Banking 10 Bank Tahun 2020-2021	6
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	45
Gambar 4.1 Hasil Output Diagram Jalur Awal	79
Gambar 4.2 Hasil Output Diagram Jalur Modifikasi	81
Gambar 4.3 Hasil Uji Bootstrapping (Uji T-Statistics).....	90



DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	106
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	111
Lampiran 3 Hasil Deskripsi Responden.....	123
Lampiran 4 Hasil Deskripsi Variabel.....	124
Lampiran 5 Hasil Uji Model Pengukuran Outer Model	128
Lampiran 6 Hasil Uji Model Struktural	132

