

**HUBUNGAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN UNTUK
APLIKASI *MUSIC STREAMING SPOTIFY* PADA
MAHASISWA UNIVERSITAS BAKRIE**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

MUHAMMAD FARRAS YASHARI

1131001081

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

JAKARTA

2018

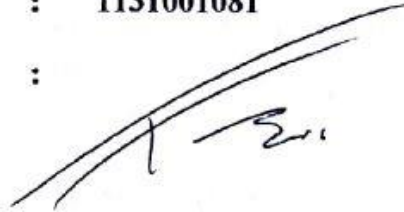
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Muhammad Farras Yashari

NIM : 1131001081

Tanda Tangan :



Tanggal : 30 Agustus 2018

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Muhammad Farras Yashari
NIM : 1131001081
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Hubungan *E-service Quality* terhadap Peningkatan Loyalitas Pelanggan untuk Aplikasi *Music Streaming* Spotify pada Mahasiswa Universitas Bakrie

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir. Imbang Jaya Mangkuto, MBA., MSi



Penguji I : Ir. Urip Sedyowidodo, MM, Ph.D



Penguji II : Deddy Herdiansjah, M.Sc, MBA, Ph.D



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 30 Agustus 2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “**Hubungan E-Service Quality Terhadap Peningkatan Loyalitas Pelanggan Aplikasi *Music Streaming Spotify* Pada Mahasiswa Universitas Bakrie**”. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Toteng Djohari dan Ibu Yayah Sobariah selaku orang tua penulis yang selalu mendoakan mendukung penulis selama masa perkuliahan.
2. Bapak Ir. Imbang Jaya Mangkuto, MBA., MSi selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta juga dengan sabar untuk memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
3. Bapak Ir. Urip Sedyowidodo, MM. selaku dosen pembahas dalam sidang tugas akhir penulis yang telah memberikan masukan dalam tahap perbaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Deddy Herdiansjah, M.Sc, MBA, Ph.D selaku dosen penguji dalam sidang tugas akhir penulis yang telah memberikan masukan dalam tahap perbaikan tugas akhir ini.
5. Teman-teman grup “Pedurenians”, Berly, Rahmat, Alvon, Rhandi dan Rainy yang senantiasa mendukung dan menemani penulis selama masa perkuliahan hingga saat ini.
6. Teman-teman grup “Faedah” Aldo, Arvito, Andriana, Kartika, Icha, Nadya, Panut, Putri, Pute, dan Zarfina yang selalu memberikan semangat dan mendukung penulis dalam melakukan penelitian.

7. Nurayu Arum Putri Tanjung yang memberikan semangat dan menemani selama penulisan tugas akhir.
8. Ayu dan Nadya Cahya yang selalu memberikan masukan dan bantuan kepada penulis selama melakukan penelitian.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu terimakasih atas doa dan dukungannya.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyajian dan penyusunan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan tugas akhir ini. Semoga semua bantuan dan jerih payah yang telah diberikan mendapat imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa dan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak yang terkait kedepannya.

Jakarta, 30 Agustus 2018

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai Sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Farras Yashari

NIM : 1131001081

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Penelitian Kuantitatif

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Hubungan E-Service Quality Terhadap Peningkatan Loyalitas Pelanggan Aplikasi Music Streaming Spotify Pada Mahasiswa Universitas Bakrie.


Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Nonesklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 30 Agustus 2018

Yang Menyatakan



Muhammad Farras Yashari

**HUBUNGAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP
PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN APLIKASI
MUSIC STREAMING SPOTIFY PADA MAHASISWA
UNIVERSITAS BAKRIE**

Muhammad Farras Yashari

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar hubungan *e-service quality* terhadap peningkatan loyalitas pelanggan aplikasi *music streaming* Spotify pada mahasiswa Universitas Bakrie. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Bakrie yang menggunakan aplikasi *music streaming* Spotify tak berbayar (*free user*) dan yang berbayar (*premium*). Jumlah sampel adalah 100 orang yang diambil melalui teknik *simple random sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan aplikasi *music streaming* Spotify. Sedangkan untuk dimensi variabel *e-service quality* yang terdiri dari *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy* tiga diantaranya yaitu *efficiency*, *fulfillment*, dan *privacy* secara parsial memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan untuk variabel *system availability* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: *e-service quality*, *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, *privacy*, loyalitas pelanggan.

***THE RELATION OF E-SERVICE QUALITY TOWARD THE
INCREASE OF CONSUMER LOYALTY OF SPOTIFY MUSIC
STREAMING APPLICATION AMONGST BAKRIE UNIVERSITY
STUDENTS***

Muhammad Farras Yashari

ABSTRACT

The purpose of this research is to identify how much the relation of e-service quality toward the increase of consumer loyalty of Spotify music streaming application amongst Bakrie University students. The sample of this research is Bakrie University students who use free membership of Spotify and who subscribe to premium. Total sample is 100 individuals that determined by simple random sampling technique. Analysis method that being used is multiple linear regression and coefficient determination analysis. The result shows that e-service quality has positive and significant influence toward consumers loyalty of Spotify music streaming apps. From the variable dimension of e-service quality that includes efficiency, fulfilment, system availability and privacy, three of them partially have positive and significant influence toward consumer loyalty while the other variable of system availability does not have significant influence toward consumer loyalty.

Keywords: e-service quality, efficiency, fullfilment, system availability, privacy, consumer loyalty.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pernyataan Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 E-Service Quality (Electronic Service Quality).....	9
2.1.2 Loyalitas Pelanggan	10
2.1.3 Generasi Z.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu	12
2.3 Kerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis.....	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	15
3.1 Rancangan Penelitian	15
Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	16
3.1.1 Populasi.....	16
3.1.2 Sampel.....	16
3.1.3 Teknik Sampling	17
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	17

3.3	Metode Pengumpulan Data	18
3.3.1	Studi Kepustakaan	18
3.3.2	Studi Lapangan	18
3.4	Operasionalisasi Variabel	19
3.5	Teknik Analisis Data	22
3.5.1	Uji Instrumen Penelitian	22
3.5.2	Uji Koefisien Determinasi	23
3.5.3	Uji Hipotesis	24
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		26
4.1	Analisis Karakteristik Responden	26
4.2	Pre-Test Kuesioner	27
4.3	Analisis Statistik	28
4.3.1	Uji Reliabilitas	28
4.3.2	Uji Validitas	29
4.3.3	Analisis Koefisien Determinasi	31
4.3.4	Analisis Regresi Linear Berganda	32
4.4	Pengujian Hipotesis	33
4.5	Pembahasan	35
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		41
5.1	Kesimpulan	41
5.2	Saran	42
5.2.1	Bagi Perusahaan	42
5.2.2	Bagi Penelitian selanjutnya	43
DAFTAR PUSTAKA.....		44
LAMPIRAN 1. Kuesioner Penelitian.....		48
LAMPIRAN 2 Analisis Karakteristik Responden.....		51
LAMPIRAN 3 Uji Reliabilitas & Validitas <i>E-Service Quality</i> N=30 Responden (<i>pre-test</i>)		52
LAMPIRAN 4 Uji Reliabilitas & Validitas Loyalitas Pelanggan N=30 Responden (<i>pre-test</i>).....		55
LAMPIRAN 5 Hasil Uji Reabilitas dan Validitas <i>E-Service Quality</i> (N=100 Responden)		56
LAMPIRAN 6 Hasil Uji Reabilitas dan Validitas Peningkatan Loyalitas (N=100 Responden)		59

LAMPIRAN 7 Analisis Regresi Linier Berganda 60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penetrasi pengguna internet	1
Gambar 1.2 Pertumbuhan pengguna internet	2
Gambar 1.3 Pengguna <i>music streaming</i> berbayar	3
Gambar 1.4 Komposisi usia pengguna <i>music streaming</i>	5
Gambar 2.1 Kerangka konseptual	14

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	19
Tabel 3.2 Koefisien reliabilitas	22
Tabel 3.3 Interpretasi korelasi (R)	23
Tabel 4.1 Karakteristik responden	25
Tabel 4.2 Hasil uji validitas dan reliabilitas 30 responden	26
Tabel 4.3 Hasil uji reliabilitas 100 responden.....	28
Tabel 4.4 Hasil uji validitas 100 responden.....	28
Tabel 4.5 Hasil uji koefisien determinasi.....	31
Tabel 4.6 Hasil uji regresi linear berganda	32
Tabel 4.7 Hasil uji t.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner penelitian	53
Lampiran 2 Analisis Karakteristik Responden	55
Lampiran 3 Uji Reliabilitas & Validitas E-Service Quality N=30 Responden (pre-test).....	56
Lampiran 4 Uji Reliabilitas & Validitas Loyalitas Pelanggan N=30 Responden (pre-test)	59
Lampiran 5 Uji Reabilitas dan Validitas E-Service Quality (N=100 Responden) 60	
Lampiran 6 Uji Reabilitas dan Validitas Peningkatan Loyalitas (N=100 Responden)	63
Lampiran 7 Analisis Regresi Linier Berganda.....	64