

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-SATISFACTION* DAN DAMPAKNYA TERHADAP *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* PADA APLIKASI FORE
(Studi Kasus Pada Generasi Z di Jakarta)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



NURAYU ARUM PUTRI TANJUNG

1161001051

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA**

2020

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Nurayu Arum Putri Tanjung

NIM : 1161001051

Tanda Tangan : 

Tanggal : 8 Juli 2020




HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Nurayu Arum Putri Tanjung
NIM : 1161001051
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial (FEIS)
Judul Skripsi : Pengaruh *Electronic Service Quality* Terhadap *Electronic Satisfaction* dan Dampaknya Terhadap *Electronic Word of Mouth* Pada Aplikasi Fore (Studi Kasus Pada Generasi Z di Jakarta)

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 : Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D ()
Penguji 1 : Jerry Heikal, S.T., M.M., Dr. ()
Penguji 2 : Holila Hatta, S.Pd., MM ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 5 Agustus 2020

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh *Electronic Service Quality* Terhadap *Electronic Satisfaction* dan Dampaknya Terhadap *Electronic Word of Mouth* Pada Aplikasi Fore (Studi Kasus Pada Generasi Z di Jakarta)”**.

Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sejak awal perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Bapak Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini;
- 2) Bapak Jerry Heikal, S.T., M.M., Dr. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan dalam proses penyelesaian skripsi ini;
- 3) Ibu Holila Hatta, S.Pd., MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan dalam proses penyelesaian skripsi ini;
- 4) Bapak Edi, Ibu Andrea, Abang Didan dan Bude Mayda selaku keluarga penulis yang telah memberi dukungan baik material maupun moral;
- 5) Admyratri, Afrianisha, Wizha dan Tian yang senantiasa membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini;
- 6) Dewi, Guntur, Ricky, Samra, Rifqi, Rionanda, Denta, Laili, dan Cindy yang senantiasa membantu, mendukung, dan menemani dalam menjalani kehidupan perkuliahan;
- 7) Shabrina, Dian dan Reza yang senantiasa membantu dan memberi dukungan sejak di bangku sekolah dasar;

- 8) Kharisa, Riani, Ainur, Revita, Nadia, Idza, Dita dan Yusi yang senantiasa membantu, menemani, dan memberikan dukungan dalam segala keadaan sejak di bangku SMA;
- 9) Lingga Damarmeru, yang senantiasa membantu, menemani dan memberikan dukungan di penghujung masa perkuliahan;
- 10) Rekan-rekan Program Studi Manajemen Universitas Bakrie Angkatan 2016 yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung pada masa perkuliahan.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 8 Juli 2020



Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Nurayu Arum Putri Tanjung
NIM : 1161001051
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial (FEIS)
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Empiris (Skripsi)

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

Pengaruh *Electronic Service Quality* Terhadap *Electronic Satisfaction* dan Dampaknya Terhadap *Electronic Word of Mouth* Pada Aplikasi Fore (Studi Kasus Pada Generasi Z di Jakarta)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/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 : 8 Juli 2020

Yang menyatakan



Nurayu Arum Putri Tanjung

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-SATISFACTION* DAN DAMPAKNYA TERHADAP *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* PADA APLIKASI FORE

(Studi Kasus Pada Generasi Z di Jakarta)

Nurayu Arum Putri Tanjung

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *e-service quality* terhadap *e-satisfaction* dan dampaknya terhadap *electronic word-of-mouth*. Responden adalah Generasi Z yang pernah melakukan pembelian produk Fore melalui aplikasi Fore khususnya di Jakarta. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden yang menjadi target penelitian. Dengan menggunakan metode *simple random sampling*, sebanyak 125 responden dikumpulkan. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti jurnal, buku dan publikasi lainnya yang terkait penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*. Sedangkan untuk dimensi variabel *e-service quality* yang terdiri dari *efficiency*, *availability*, *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation* dan *contact* dua diantaranya yaitu *efficiency* dan *availability* secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*, dan untuk variabel *fulfillment*, *privacy*, *compensation* dan *contact* memiliki pengaruh yang positif namun tidak signifikan, sedangkan untuk variabel *responsiveness* memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *e-service quality* dan *e-satisfaction* secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *electronic word-of-mouth*. *E-satisfaction* dalam penelitian ini berperan sebagai variabel moderator. Disarankan agar Fore lebih fokus pada faktor-faktor yang dapat meningkatkan *e-satisfaction* seperti meningkatkan dimensi-dimensi *e-service quality* yang kemudian diharapkan juga akan meningkatkan *electronic word-of-mouth*.

Kata kunci: *e-service quality*, *efficiency*, *availability*, *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, *contact*, *e-satisfaction*, dan *electronic word-of-mouth*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iiiv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	13
1.1. Latar Belakang	13
1.2. Rumusan Masalah.....	19
1.3. Tujuan Penelitian	20
1.4. Manfaat Penelitian	20
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS ..	22
2.1. <i>Electronic Service Quality</i>	22
2.1.1. Pengertian <i>Electronic Service Quality</i>	22
2.1.2. Dimensi <i>Electronic Service Quality</i>	22
2.2. <i>Electronic Satisfaction</i>	24
2.3. <i>Electronic Word of Mouth (e-WOM)</i>	25
2.4. Generasi Z.....	26
2.5. Penelitian Terdahulu	26
2.6. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1. Desain Penelitian	31
3.2. Objek Penelitian.....	31
3.3. Populasi dan Sampel	31
3.3.1. Populasi.....	31
3.3.2. Sampel.....	32
3.4. Teknik Pengambilan Sampel	32
3.5. Jenis dan Sumber Data	33
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	33

3.7.	Operasionalisasi Variabel Penelitian	34
3.8.	Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		41
4.1.	Analisis Karakteristik Data Responden	41
4.2.	Hasil Uji Instrumen.....	43
4.3.	Hasil Uji Asumsi Klasik	45
4.4.	Hasil Uji Hipotesis	48
4.5.	Pembahasan Hasil Penelitian	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		61
5.1.	Kesimpulan	61
5.2.	Saran	63
DAFTAR PUSTAKA.....		65
LAMPIRAN.....		70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia	13
Gambar 1.2 Pengguna Internet di Indonesia Berdasarkan Umur	14
Gambar 1.3 Konsumsi Kopi Nasional (2016-2021)	16
Gambar 1.4 Review Aplikasi Fore Coffee di Media Sosial	19
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 3.1 Rumus Slovin	32
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Uji Normalitas e-Satisfaction.....	46
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Uji Normalitas e-WOM.....	46
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Uji Heteroskeastisitas e-Satisfaction.....	47
Gambar 4.4 Hasil Pengujian Uji Heteroskeastisitas e-WOM.....	47
Gambar 4.5 Hasil Pengujian Uji t Jalur Model 1	48
Gambar 4.6 Hasil Pengujian Uji F Jalur Model 1	49
Gambar 4.7 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Jalur Model 1	50
Gambar 4.8 Hasil Pengujian Uji t Jalur Model 2	51
Gambar 4.9 Hasil Pengujian Uji F Jalur Model 2	51
Gambar 4.10 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Jalur Model 2	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Market Leader Coffee Shop di Jakarta	17
Tabel 2.1 Dampak Perbandingan Kinerja dan Harapan	24
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	35
Tabel 3.2 Kualifikasi Nilai Alpha Cronbach's	36
Tabel 4.1 Distribusi Karakteristik Responden	41
Tabel 4.2 Uraian Karakteristik Responden	42
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Uji Validitas	44
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.5 Hasil Analisis Jalur Model 1 dan Model 2	53
Tabel 5.1 Saran	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	71
Lampiran 2 Karakteristik Responden	74
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas <i>e-Service Quality</i> n=30	76
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas <i>e-Satisfaction</i> n=30	79
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas <i>e-WOM</i> n=30.....	80
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas <i>e-Service Quality</i> n=125	82
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas <i>e-Satisfaction</i> n=125	83
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas <i>e-WOM</i> n=123.....	84
Lampiran 9 Hasil Uji Asumsi Klasik Jalur Model 1 dan Model 2	86
Lampiran 10 Hasil Uji Hipotesis Jalur Model 1 dan Model 2	89