

**PENGARUH SERVICE QUALITY ELEKTRONIK DAN SATISFACTION
ELEKTRONIK TERHADAP CUSTOMER TRUST ELEKTRONIK SERTA
DAMPAKNYA TERHADAP CUSTOMER LOYALTY ELEKTRONIK
(Studi pada pengguna aplikasi Seek Australia)**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Master Management



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

NINA MERIANA 2211001017

**MAGISTER MANAGEMENT FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2023**

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 : Nina Meriana

NIM : 2211001017

Tanda Tangan

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Nina Meriana', written in a cursive style.

(10-07-2023)

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Nina Meriana

NIM : 2211001017

Program Studi : Magister Management

Judul Tesis : **Pengaruh Service Quality Elektronik dan Satisfaction Elektronik Terhadap Customer Trust Elektronik Serta Dampaknya Terhadap Customer Loyalty Elektronik (Studi pada pengguna aplikasi Seek Australia)**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Pembahas dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk melanjutkan penyusunan tesis tahap berikutnya di Program Studi Magister Manajemen Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Lenny Christina Nawangsari, S.T., M.M

()

Pembahas 1 : Muchsin Saggaf Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D

(
Muchsin)

Pembahas 2 : Dr. Jerry Haikal, S.T., M.M

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 17 Juli 2023

KATA PENGANTAR

Segala puji kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sebaik mungkin sesuai dengan waktu yang direncanakan. Penyusunan Tugas Akhir yang berjudul: “PENGARUH SERVICE QUALITY ELEKTRONIK DAN SATISFACTION ELEKTRONIK TERHADAP CUSTOMER TRUST ELEKTRONIK SERTA DAMPAKNYA TERHADAP CUSTOMER LOYALTY ELEKTRONIK (Studi pada pengguna aplikasi Seek australia)”, ini dimaksudkan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen, Program Studi S2 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik dukungan moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini terutama kepada:

1. Ibu Dr. Lenny Christina Nawangsari, S.T., M.M dan Bapak Dr. Ir. B.P. Kusumo Bintoro, MBA, IPM selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan masukan dan arahan dalam mendukung proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
2. Bapak Muchsin Saggaf Shihab, S.E., M,Sc., M.B.A., Ph.D selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan perbaikan dalam penyusunan Tugas Akhir .
3. Kedua orang tua serta kakak-kakak saya yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan semangat dalam penyelesaian tugas akhir ini.
4. Sahabat terbaik penulis yang telah banyak membantu dan menyemangati penulis mulai dari awal perkuliahan hingga menyelesaikan tesis ini.
5. Teman - teman seperjuangan dari kelas Magister Management Batch 16 yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang juga sedang berjuang dalam mengerjakan tesis.
6. Seluruh dosen Magister Management Universitas Bakrie yang telah banyak memberikan ilmu, pengalaman serta bimbingan yang sangat bermanfaat semasa perkuliahan.

Akhir kata, penulis berharap semoga dari tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Yulara, 10 Juli 2023

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nina Meriana
NIM : 2211001017
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Hasi Penelitian

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

PENGARUH SERVICE QUALITY ELEKTRONIK DAN SATISFACTION ELEKTRONIK TERHADAP CUSTOMER TRUST ELEKTRONIK SERTA DAMPAKNYA TERHADAP CUSTOMER LOYALTY ELEKTRONIK (Studi pada pengguna aplikasi Seek australia)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif 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 : Yulara

Pada tanggal : 10 Juli 2023

Yang menyatakan



(Nina Meriana)

ABSTRAK

Menjadi salah satu perusahaan yang bergerak sebagai platform informasi lowongan pekerjaan yang cukup terkenal di Australia dengan menempati posisi nomor dua sebagai aplikasi job board terfavorite, Seek menjadi pilihan penulis sebagai objek penelitian yang menarik. Dimana penulis melakukan mini survey dengan 15 responden dengan hasil yang menunjukkan kecenderungan 13 responden untuk beralih dari aplikasi Seek, dikarenakan terdapat banyaknya pilihan aplikasi *Job Board* di Australia yang membuat sebagian kecil pengguna aplikasi Seek tidak loyal. Berbanding terbalik dengan hasil dari pertanyaan yang mengukur kepercayaan pengguna terhadap aplikasi Seek menunjukkan hasil yang positif dimana 15 responden memberikan respon yang sangat setuju untuk percaya terhadap serta bahkan merekomendasikan aplikasi Seek sebagai salah satu aplikasi *Job Board* yang direkomendasikan untuk para pencari kerja dengan hal ini menjadi sebuah fenomena bagaimana variabel kepercayaan tidak mempengaruhi loyalitas. Sebagaimana harusnya hubungan logis antara kepercayaan dan loyalitas yang seharusnya saling berkaitan, dengan demikian peneliti ingin meneliti secara lebih dalam dengan jumlah responden yang lebih banyak dikarenakan 15 responden hanya sebagai gambaran kecil pada penelitian ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *E-Service Quality*, *E-Satisfaction* terhadap *E-Trust* serta dampaknya terhadap *E-Loyalty*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data yang disajikan dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada 165 responden. Analisis statistik menggunakan metode SEM PLS untuk dilakukan pengujian model dan hipotesis. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh langsung terhadap *E-Satisfaction* dan *E-trust*, *E-Satisfaction* berpengaruh terhadap *E-Trust*, dan *E-Trust* berpengaruh secara langsung terhadap *E-Loyalty*, berbanding terbalik dengan *E-Service Quality* tidak berpengaruh terhadap *E-Loyalty* dan *E-Satisfaction* tidak berpengaruh terhadap *E-Loyalty*.

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

ABSTRACT

Being one of the companies engaged as a job vacancy information platform that is quite well-known in Australia by occupying the number two position as the most favourite job board application, Seek is the author's choice as an interesting research object. Where the author conducted a mini survey with 15 respondents with results showing a tendency for 13 respondents to switch from the Seek application because there are many Job Board application choices in Australia which makes a small number of Seek application users disloyal. In contrast to the results of questions that measure user trust in the Seek application, it showed positive results where 15 respondents gave responses that strongly agreed to trust and even recommended the Seek application as one of the recommended Job Board applications for job seekers with this being a phenomenon of how the trust variable does not affect loyalty. As should be a logical relationship between trust and loyalty which should be interrelated, thus the researcher wants to examine more deeply with a larger number of respondents because 15 respondents are only a small illustration in this study. The purpose of this study was to determine the effect of E-Service Quality, E-Satisfaction on E-Trust and their impact on E-Loyalty. This type of research is quantitative research. The data presented in this study were obtained through questionnaires that were distributed to 165 respondents. Statistical analysis used the SEM PLS method to test models and hypotheses. The results of this study indicate that E-Service Quality has a direct effect on E-Satisfaction and E-trust, E-Satisfaction has an effect on E-Trust, and E-Trust has a direct effect on E-Loyalty, inversely proportional to E-Service Quality has no effect on E-Loyalty and E-Satisfaction has no effect on E-Loyalty.

Keywords: E-Service Quality, E-Satisfaction, E-Trust, E-Loyalty, Seek.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Batasan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKAN DAN HIPOTESIS	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 Kualitas pelayanan elektronik (e-SERVQUAL)	11
2.1.2 Definisi kepuasan konsumen (<i>E-Satisfaction</i>)	12
2.1.3 Definisi kepercayaan konsumen (<i>E-Trust</i>)	13
2.1.4 Definisi loyalitas konsumen (<i>E-Loyalty</i>)	14
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Pengembangan Hipotesis Penelitian	17
2.3.1 Pengaruh E-Servqual (kualitas pelayanan) terhadap kepuasan konsumen (<i>E-Satisfaction</i>)	17
2.3.2 Pengaruh <i>E-Servqual</i> (kualitas pelayanan) terhadap kepercayaan konsumen (<i>E-Trust</i>)	18
2.3.3 Pengaruh <i>E-Satisfaction</i> (kepuasan konsumen) terhadap <i>E-Trust</i> (kepercayaan)	18
2.3.4 Pengaruh <i>E-Trust</i> (kepercayaan) terhadap <i>E-Loyalitas</i> konsumen	18
2.3.5 Pengaruh <i>E-Servqual</i> (kualitas pelayanan) terhadap <i>E-Loyalty</i> konsumen ..	18
2.3.6 Pengaruh <i>E-Satisfaction</i> (kepuasan konsumen) terhadap <i>E-loyalty</i>	19
2.4 Kerangka Pemikiran	19
2.5 Hipotesa	20
BAB III	21
METODE PENELITIAN	21
3.1 Desain Penelitian	21
3.2 Operasional Variabel Penelitian	21
3.3 Populasi dan Sampel	22
3.4 Jenis dan Sumber Data	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data	23

3.6 Metode Analisi	23
3.6.1 Analisis Deskriptif	23
3.6.2 Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	23
3.6.3 Partial Least Square (PLS)	24
3.6.4 Gambaran Path Diagram PLS	26
BAB IV	27
HASIL DAN ANALISIS	27
4.1 Karakteristik Responden	27
4.2 Analisis Deskriptif	27
4.3 Asumsi Dan Kualitas Instrumen Penelitian	31
4.4 Pengujian Hipotesis	38
4.5 Temuan dan Diskusi	40
BAB V	44
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	44
5.1 Kesimpulan	44
5.2 Rekomendasi	44
DAFTAR PUSTAKA	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Job Board di Australia	4
Tabel 1.2 Kategori Komplain pada Aplikasi Seek	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	21
Tabel 3.2 Kriteria Penilaian PLS	25
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Rentang Usia	27
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan <i>Gender</i>	27
Tabel 4.3 Karakteristik Kuesioner berdasarkan Variabel <i>e-Service Quality</i>	27
Tabel 4.4 Karakteristik Kuesioner berdasarkan Variabel <i>E-Satisfaction</i>	29
Tabel 4.5 Karakteristik Kuesioner berdasarkan Variabel <i>E-Trust</i>	29
Tabel 4.7 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (sebelum dimodifikasi)	31
Tabel 4.8 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (setelah di modifikasi)	33
Tabel 4.9 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross-loadings)</i>	35
Tabel 4.10 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	36
Tabel 4.11 Nilai R-square Variabel Endogen	36
Tabel 4.12 Nilai F-square	37
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Hipotesis	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Economic forecasts Asia and the Pacific	1
Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Internet di Australia tahun 2023	3
Gambar 1.3 Peringkat Aplikasi Seek di <i>PlayStore</i> dan <i>AppStore</i>	5
Gambar 1.4 Trafik Pengunjung Aplikasi dan Situs Seek 2023	6
Gambar 1.5 Hasil Survei Loyalitas Pengguna Seek	7
Gambar 1.6 Hasil Survei Kepercayaan Pengguna Seek	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	19
Gambar 3.1 Model Antar Konstruk <i>Loyalty Customer</i> menggunakan <i>smartPLS 3</i>	26
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Convergent Validity (sebelum didrop)	32
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Convergent Validity (setelah di modifikasi)	34
Gambar 4.3 Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	39