

**PENGARUH *E - SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-LOYALTY* TIKET DI
APLIKASI ACCESS BY KAI DENGAN *E-SATISFACTION* SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Disusun Oleh:

NUR AINI FAUZIAH

20012010074/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2024

**PENGARUH *E - SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-LOYALTY* TIKET DI
APLIKASI ACCESS BY KAI DENGAN *E-SATISFACTION* SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

NUR AINI FAUZIAH

20012010074/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2024**

SKRIPSI

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY TIKET
DI APLIKASI ACCESS BY KAI DENGAN E-SATISFACTION SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**


Disusun Oleh :


**NUR AINI FAUZIAH
20012010074 / FEB / EM**

**Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 3 Juli 2024**

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Pembimbing Utama


**Dr. Wiwik Handayani, SE, M.Si
NIP. 196901132021212003**


**Ugy Soebiantoro, S.E., M.M
NIP. 196708182021211001**

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


**Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP
NIP. 196304201991032001**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Nur Aini Fauziah
N P M : 20012010074
N I K : 3575026303020001
Tempat / Tgl Lahir : Pasuruan / 23 Maret 2002
Alamat Rumah : Jl. Karang Juwet rt 01 rw 05 Wirogunan, Kota Pasuruan
Judul Artikel : Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Loyalty Tiket di Aplikasi Access by KAI dengan E-Satisfaction sebagai Variabel Intervening.

Saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil pemikiran saya sendiri dan bukan dari saduran / terjemahan / plagiarisme

Demikian surat pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun. Apabila dikemudian hari terbukti ada unsur plagiarisme, maka saya bersedia apabila kelulusan dan gelar akademik yang sudah saya raih dibatalkan.

Surabaya, 3 Juli 2024

Yang menyatakan,



Nur Aini Fauziah
NPM. 20012010074

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. atas ridha-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang penulis ajukan adalah “PENGARUH *E - SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-LOYALTY* TIKET DI APLIKASI ACCESS BY KAI DENGAN *E-SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”. Penulis menyadari bahwa selesainya penyusunan proposal ini tidak jauh dari bantuan beberapa pihak. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya, terutama kepada Bapak Ugy Soebiantoro. S.E, M.M selaku pembimbing. yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan, motivasi, dan dukungan guna menyelesaikan penyusunan proposal. Penulis juga mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah terlibat dan membantu menyelesaikan penyusunan proposal ini, diantaranya:

1. Yth. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Prtiwi, M.Si, CFP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Yth. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Yth. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

4. Teruntuk Alm. Bapak Budiono selaku ayah terhebat dan cinta pertama penulis. Alhamdulillah kini penulis sudah berada di tahap ini menyelesaikan karya tulis ini sebagai perwujudan terakhir sebelum ayah benar-benar pergi. Terima kasih sudah mengantarkan penulis berada di tempat ini walaupun pada akhirnya penulis harus berjuang sendiri tanpa penyemangat dari ayah dan semoga ayah disana bisa bangga dengan penulis.
5. Teruntuk Ibu Siti Romlah wanita terhebat penulis, orang yang selalu menjadi keberhasilan penulis dengan doa-doanya dan penyemangat hidup penulis. Terima kasih atas semua doa dan dukungannya sehingga penulis bisa sampai disini. Penulis tahu saat ini merupakan posisi yang sangat berat harus membagi cinta dan kasih sayang. Sehat selalu dan hidup lebih lama lagi sehingga ibu bisa lihat penulis nanti sukses dimasa yang akan datang.
6. Teruntuk saudara kandung penulis Shelvy Ambar Sari dan Moch. Faisal Abidin, serta kakak ipar penulis Yovie Iswahyudi dan khalimatun churin'in yang turut memberikan doa, motivasi dan dukungan. Tak lupa tiga ponakan penulis yang selalu menghibur ketika penulis merasa suntuk dan stress dalam penulisan karya ini.
7. Semua teman-teman penulis yang turut membantu dalam pengerjaan penelitian karya ini dan pastinya selalu memberikan semangat yang tidak

bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga kita nanti dipertemukan lagi dengan kesuksesan kita masing-masing.

8. Dan yang terakhir terima kasih teruntuk diri sendiri karena mampu menyelesaikan karya akhir ini sampai selesai. Sosok yang kuat meskipun kadang lemah akan keadaan dan merasa sendirian, tapi masih bisa bangkit lagi dan berdiri tegak sampai detik ini. Semoga selesainya karya ini bisa mengantarkan ke masa depan yang lebih baik lagi. Tetap rendah hati dan jangan lupa menolong orang, ingat jalanmu masih panjang.

Dalam penelitian proposal ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna baik dari segi teknis maupun penyusunan. Akhir kata, penulis berharap semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kebaikan proposal yang penulis buat. Penulis mengucapkan terima kasih dan semoga Allah SWT. Senantiasa memberikan Rahmat bagi kita semua.

Pasuruan, 1 April 2024

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
ABSTRAK.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Tinjauan Teori	13
2.2.1 Perilaku Konsumen	13
2.2.2 E-Kualitas Pelayanan (E-Service Quality).....	14
2.2.3 Kepuasan Pelanggan Elektronik (E-Satisfaction)	16
2.2.4 Loyalitas Pelanggan Elektronik (E-Loyalty)	19
2.3 Hubungan Antar Variabel	21
2.3.1 Pengaruh E-Kualitas Pelayanan (<i>E-Service Quality</i>) Terhadap E- Kepuasan Pelanggan (<i>E-Satisfaction</i>).....	21
2.3.2 Pengaruh E-Kualitas Pelayanan (<i>E-Service Quality</i>) Terhadap E- Loyalitas Pelanggan (<i>E-Loyalty</i>)	22

2.3.3	Pengaruh E-Kepuasan Pelanggan (<i>E-Satisfaction</i>) terhadap E-Loyalitas Pelanggan (<i>E-Loyalty</i>)	22
2.3.4	Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Loyalty melalui E-Satisfaction.....	23
2.4	Kerangka Konseptual	24
2.5	Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....		26
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	26
3.1.1	Definisi Operasional.....	26
3.1.2	Pengukuran Variabel.....	28
3.2	Teknik Penentuan Sampel	29
3.2.1	Populasi.....	29
3.2.2	Sampel.....	29
3.3	Teknik Pengumpulan Data	31
3.3.1	Jenis dan Sumber Data	31
3.3.2	Pengumpulan Data	32
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	33
3.4.1	Uji Validitas	33
3.4.2	Uji Reliabilitas	33
3.5	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	34
3.5.1	Teknik Analisis	34
3.5.2	Cara Kerja PLS	35
3.5.3	Model Spesifikasi PLS.....	35
3.5.4	Langkah-Langkah PLS.....	36
3.5.5	Asumsi PLS.....	42

3.5.6	Ukuran Sampel.....	42
BAB IV_HASIL DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.1.1	Profil Access by KAI.....	43
4.2	Karakteristik Responden	45
4.2.1	Program Studi	45
4.2.2	Jenis Kelamin.....	46
4.2.3	Usia Responden.....	47
4.3	Deskripsi Hasil Penelitian.....	48
4.4	Deskripsi Hasil Analisis Data	56
4.4.1	Intrepetasi Hasil PLS.....	56
4.5	Pembahasan	68
4.5.1	Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Satisfaction	68
4.5.2	Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Loyalty	69
4.5.3	Pengaruh E-Satisfaction terhadap E-Loyalty	70
4.5.4	Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Loyalty dengan E-Satisfaction sebagai Varibel Intervening.	71
BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN.....		73
5.1	Kesimpulan	73.
5.2	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA		75
LAMPIRAN		78
	Tabel Responden	82
	Hasil Frekuensi Jawaban Responden	85
	Hasil Olah Data PLS.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penilaian Skala Likert	28
Tabel 4.1 Program Studi	45
Tabel 4.2 Jenis Kelamin	46
Tabel 4.3 Usia Responden.....	46
Tabel 4.4 Hasil Frekuensi E-Service Quality.....	48
Tabel 4.5 Hasil Frekuensi E-Satisfaction.....	51
Tabel 4.6 Hasil Frekuensi E-Loyalty	54
Tabel 4.7 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values).....	57
Tabel 4.8 Cross Loadings.....	59
Tabel 4.9 Average Variance Extracted (AVE)	60
Tabel 4.10 Composite Realibility	61
Tabel 4.11 Laten Variabel Correlations	61
Tabel 4.12 R-Square.....	63
Tabel 4.13 Path Coefficient (Mean, STDEF, T-Values, P-Values).....	66
Tabel 4.14 Indirect Effects	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	24
Gambar 3.1 Diagram Jalur	37
Gambar 4.1 Logo Aplikasi Access by KAI	43
Gambar 4.1 Outer Model dengan Factor Loading, Path Coefficient dan R-Square	62

**PENGARUH E - SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY TIKET
DI APLIKASI ACCESS BY KAI DENGAN E-SATISFACTION SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

NUR AINI FAUZIAH

20012010074 / FEB / EM

ABSTRAK

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api. Pada tanggal 10 Agustus 2023 aplikasi pemesanan tiket kereta KAI Access resmi berubah menjadi Access by KAI. Perubahan ini dilatar belakangi inovasi kemudahan bagi pengguna untuk mengakses layanan digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Loyalty* melalui *E-Satisfaction* sebagai variabel intervening pada pengguna aplikasi Access by KAI. Penelitian ini berfokus pada aplikasi transportasi umum berupa kereta api yang paling banyak digunakan oleh masyarakat. Populasi pada penelitian ini yaitu Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Sampel dipilih menggunakan teknik *Purposive Sampling* dengan memperoleh 98 responden. Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square* (PLS) dengan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Satisfaction*, *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Loyalty*, *E-Satisfaction* berpengaruh terhadap *E-Loyalty*, dan *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Loyalty* melalui *E-Satisfaction*.

Kata Kunci: *E-Loyalty*; *E-Satisfaction*; *E-Service Quality*