

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *USER EXPERIENCE*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI FORE
COFFEE DI SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

**EDELWEIS HETA FANANITI
22012010079/FEB/EM**

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

2026

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *USER EXPERIENCE* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI FORE COFFEE DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Oleh:

EDELWEIS HETA FANANITI

22012010079/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2026

SKRIPSI

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *USER EXPERIENCE* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI FORE COFFEE DI SURABAYA**

Disusun Oleh :

EDELWEIS HETA FANANITI

22012010079 / FEB / EM

Telah Dipertahankan Dihadapan

Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal: 27 Juli 2026

Dosen Pembimbing



Zumrotul Fitriyah, S.E., M.M.
NIPPPK. 198012182024212011

**Tim Penguji
Ketua**



Dra.Ec. Kustini, M.Si. CHRA
NIP. 196304291991032001

Anggota



Sulastri Irbayuni, S.E., M.M.
NIP. 196206161989032001

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 BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Edelweis Heta Fananiti
NPM : 22012010079
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 20 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan



Edelweis Heta Fananiti
NPM. 22012010079

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* dan *User Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi Fore Coffee di Surabaya” ini tepat pada waktunya. Saya menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan proposal ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada Yth:

1. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M. Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Zumrotul Fitriyah, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, serta bimbingan yang sangat berharga dalam penyusunan proposal penelitian ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.

5. Kedua orang tua dan keluarga tercinta, yang senantiasa memberikan doa, motivasi, serta dukungan materi maupun non materi yang tak terhingga demi kelancaran perjalanan akademik dan penyusunan laporan penelitian ini.
6. Seorang laki-laki yang senantiasa hadir dengan penuh kesabaran dan kasih sayang. Terima kasih karena telah menjadi tempat bercerita, berkeluh kesah, dan berbagi kebahagiaan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas dukungan, doa, perhatian, dan keyakinan yang selalu diberikan ketika penulis meragukan diri sendiri. Berkat hal tersebut, penulis memperoleh kekuatan dan semangat untuk terus melangkah hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada sahabat yang selalu hadir dalam setiap fase perjalanan ini, terutama pada saat penulis merasa lelah, kehilangan arah, dan hampir menyerah. Terima kasih karena telah menjadi pendengar yang baik, pemberi semangat yang tulus, serta sosok yang selalu mengingatkan bahwa setiap kesulitan akan berlalu.
8. Kepada teman-teman seperjuangan selama masa perkuliahan, terima kasih atas kebersamaan, bantuan, kerja sama, serta berbagai pengalaman yang telah dibagikan selama menempuh perkuliahan ini. Terima kasih telah menjadi bagian dari cerita yang penuh pembelajaran, perjuangan, dan kenangan yang tidak akan terlupakan.
9. Terakhir, kepada diri sendiri. Terima kasih karena telah memilih untuk bertahan meskipun tidak selalu mudah. Terima kasih karena tetap

melangkah di tengah rasa lelah, keraguan, tekanan, dan berbagai tantangan yang datang silih berganti. Untuk segala air mata, perjuangan, dan keberanian yang telah diberikan, penulis merasa bangga karena mampu sampai di titik ini.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan proposal penelitian ini masih terdapat banyak ruang untuk perbaikan karena keterbatasan pengetahuan serta pengalaman yang saya miliki. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan laporan ini di masa mendatang. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Surabaya, 27 Februari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
ABSTRAK	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Landasan Teori.....	19
2.2.1 Perilaku Konsumen	19
2.2.2 <i>E-Service Quality</i>	20
2.2.3 <i>User Experience</i>	24
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	27
2.3 Hubungan Antar Variabel	30
2.3.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
2.3.2 Pengaruh <i>User Experience</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	31
2.4 Kerangka Konseptual	33
2.5 Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III.....	35
METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	35

3.2.1 Definisi Operasional.....	35
3.2.2 Skala Pengukuran.....	39
3.3 Teknik Penentuan Sampel.....	40
3.3.1 Populasi.....	40
3.3.2 Sampel.....	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4.1 Sumber Jenis Data.....	42
3.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	43
3.5.1 Uji Validitas.....	43
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	44
3.6 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	44
3.6.1 Teknik Analisis.....	44
3.6.2 Model Indikator Reflektif dan Indikator Formatif.....	45
3.6.3 Cara Kerja PLS.....	48
3.6.4 Langkah-Langkah PLS.....	49
BAB IV.....	58
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	58
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	58
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	59
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden.....	59
4.2.2 Deskripsi Variabel <i>E-Service Quality</i>	61
4.2.3 Deskripsi Variabel <i>User Experience</i>	65
4.2.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	67
4.3 Analisis Data PLS.....	68
4.3.1 <i>Outer Model</i>	68
4.3.2 Analisis Model PLS.....	75
4.3.3 <i>Inner Model</i>	75
4.3.4 Pengujian Hipotesis.....	77
4.4 Pembahasan.....	78

4.4.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	78
4.4.2 Pengaruh <i>User Experience</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	79
BAB V.....	81
KESIMPULAN.....	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Survei Jenama Kopi Lokal yang Dikonsumsi Gen Z.....	5
Gambar 1. 2 Data Top Brand Index	7
Gambar 1. 3 Ulasan Pengguna Terkait Layanan Fore Coffee	9
Gambar 1. 4 Ulasan Pengguna Tentang Fitur Fore Coffee	10
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	33
Gambar 3. 1 Diagram Jalur	51
Gambar 4. 1 Model PLS	75

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Index Skala Likert.....	39
Tabel 3. 2 Index Skala Likert Kepuasan	40
Table 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Table 4. 2 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel E-Service Quality (X1)	61
Table 4. 3 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel User Experience (X2)	65
Table 4. 4 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	67
Table 4. 5 Outer Loading	69
Table 4. 6 Cross Loading	71
Table 4. 7 Average Variance Extracted (AVE)	72
Table 4. 8 Composite Reliability	73
Table 4. 9 Latent Variable Correlations	74
Table 4. 10 Nilai R Square	76
Table 4. 11 Path Coefficients	77

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *USER EXPERIENCE*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI FORE
COFFEE DI SURABAYA**

Oleh:

**EDELWEIS HETA FANANITI
22012010079/FEB/EM**

ABSTRAK

Perkembangan digitalisasi pada industri makanan dan minuman mendorong perusahaan untuk menghadirkan layanan berbasis aplikasi yang mampu memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan. Fore Coffee sebagai salah satu brand kopi lokal berbasis aplikasi menghadapi tantangan dalam menjaga kepuasan pelanggan di tengah persaingan yang semakin ketat. Berbagai ulasan pengguna menunjukkan masih adanya keluhan terkait keandalan sistem, proses pembayaran, respons layanan, serta kenyamanan penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *e-service quality* dan *user experience* terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi Fore Coffee di Surabaya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) melalui aplikasi *SmartPLS*. Populasi penelitian adalah pengguna aplikasi Fore Coffee di Surabaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 112 responden. Variabel yang diteliti terdiri dari *e-service quality* dan *user experience* sebagai variabel independen dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta *user experience* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi Fore Coffee di Surabaya. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik *e-service quality* dan *user experience* aplikasi yang dirasakan pelanggan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang terbentuk. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Fore Coffee dalam meningkatkan *e-service quality*, memperbaiki *user experience*, dan memperkuat kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, *User Experience*, Kepuasan Pelanggan, Fore Coffee.