



**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CONTINUANCE USAGE INTENTION* DENGAN *E-SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL
*INTERVENING***

(Studi pada Pengguna LinkAja di Kota Semarang)

SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Mata Kuliah Skripsi Program Studi
S1 Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Diponegoro**

RHEA IRANIA CHRISANTA

14030119140158

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh E-Service Quality Terhadap Continuance Usage Intention
Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi pada
Pengguna LinkAja di Kota Semarang)
Nama Penyusun : Rhea Irania Chrisanta
Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Diponegoro.


Semarang, 23 Juni 2023

Dekan



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono., MT
NIP. 196408271990011001

Wakil Dekan I Bidang Akademik dan
Kemahasiswaan



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003


Dosen Pembimbing

Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si



(.....)

Dosen Penguji

Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si


(.....)

Dr. Hari Susanta Nugraha, S.Sos, M.Si


(.....)

Dinalestari Purbawati, S.E., M.Si., Ak.


(.....)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Prof. Sudarto, 514
Tembalang Semarang KodePos 50275
Tel. Faks (024) 74605407
www.fiso.undp.ac.id | email: fiso@undp.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI / TA*)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Rhea Irania Chrisanta
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030119140158
3. Tempat / Tanggal Lahir : Semarang / 13 September 2001
4. Jurusan / Program Studi : S-1 Administrasi Bisnis
5. Alamat : Jalan Sanggung Raya no 144

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul:

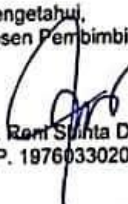
Pengaruh E-Service Quality Terhadap Continuance Usage Intention Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna LinkAja di Kota Semarang)

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 8 Juni 2023

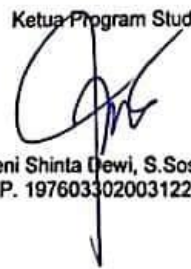
Mengetahui,
Dosen Pembimbing


Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si.
NIP. 197603302003122001

Pembuat Pernyataan,


Rhea Irania Chrisanta
NIM. 14030119140158

Ketua Program Studi


Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si.
NIP. 197603302003122001

* Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Karena masa depan sungguh ada dan harapanmu tidak akan hilang

Amsal 23:18

PERSEMBAHAN

- Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai saya di setiap langkah dan terima kasih menjadi bagian terbaik dalam kehidupan saya.
- Keluarga saya Mark William Medley, Cecilia Sulisty Rini, Anna Luna Christina Medley *my truly definition of home* yang telah menjadi motivasi dan memberikan saya kekuatan serta fasilitas.
- Ibu Reni Shinta Dewi selaku dosen yang saya asistensi yang telah memberikan saya kesempatan untuk memiliki banyak pengalaman.
- Sahabat saya: Irine Dwi Nurtanti, Brigita Adira Cahyaningtyas, Ilham Rahutama yang telah menemani saya dan mendengarkan keluh kesah.
- Trobos gengss: Shofi, Rani, Gita, Bunga, Opi, Joanne yang telah membantu dan menemani saya selama masa kuliah ini.
- Bu Reni, Pak Agung, Bu Sur, Mbak Dita, Devi, Mbak Febri yang telah menemani, mempekerjakan, menyejahterakan serta memberikan semangat.
- Team Humas HMPS Administrasi Bisnis 2021 (Mutia, Regina, Aan, Salmaa, Firza, Aqil, Ami, Nabila, Sovy, Vania).
- Segenap Keluarga HMPS Administrasi Bisnis 2021.
- My team Legacy Leavers: David, Rena, Pepi, Kak Aldi dan Carissa dan IRReplaceable: Ambar dan Aziz AIESEC in Semarang.
- Keluarga besar dan pihak yang telah yang mendoakan dan menginginkan saya cepat lulus namun ternyata saya kelamaan.
- Segenap Keluarga Administrasi Bisnis 2019, teman seperjuangan selama 4 tahun di Undip.
- Last but not least Blackpink, Selena Gomez, Lana Del Rey dan Taylor Swift sebagai *role model* saya.

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CONTINUANCE USAGE INTENTION* DENGAN *E-SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

(Studi pada Pengguna LinkAja di Kota Semarang)

ABSTRAKSI

Abstrak: Munculnya berbagai merek e-wallet di Indonesia menyebabkan persaingan ketat bisnis bidang keuangan. sehingga perlu memperkuat kualitas pelayanan elektronik yang dapat meningkatkan kepuasan elektronik pengguna serta dapat meningkatkan penggunaan berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh E-Service Quality Terhadap Continuance Usage Intention LinkAja Melalui E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. Tipe penelitian ini merupakan explanatory research dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel nonprobability sampling yaitu purposive sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan diolah menggunakan SmartPLS 3.3.3. Hasil menunjukkan bahwa variabel e-service quality dan e-satisfaction memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap continuance usage intention. Variabel E-Service Quality memiliki pengaruh secara positif dan signifikan dalam indirect effect melalui E-Satisfaction terhadap continuance usage intention. Penelitian ini mendukung teori perilaku konsumen yang berfokus pada TPB (Theory Planned Behaviour) dimana dalam menumbuhkan minat dalam menggunakan berkelanjutan dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif dan persepsi. Penelitian ini memiliki keterbatasan dimana bersifat cross-sectional sehingga penelitian ke depannya dapat dilakukan secara longitudinal. Berdasarkan hasil tersebut maka disarankan agar maintenance aplikasi LinkAja secara berkala agar tidak banyak pengguna terkena kendala. Hal ini dimaksudkan untuk menumbuhkan kepuasan dari pengguna. Selain itu berbagai aspek seperti desain, kontak customer service dan kerja sama. Selain itu juga memerlukan riset lebih lanjut untuk memenuhi kepuasan elektronik pengguna.

Kata Kunci: *E-service quality, E-Satisfaction, Continuance Usage Intention*

**THE INFLUENCE E-SERVICE QUALITY ON CONTINUANCE USAGE
INTENTION THROUGH E-SATISFACTION AS INTERVENING
VARIABLE**

(Study on LinkAja Users in Semarang City)

ABSTRACT

Abstract: The emergence of various e-wallet brands in Indonesia has caused intense competition in the financial sector. so it is necessary to strengthen the quality of electronic services that can increase user electronic satisfaction and can increase sustainable use. This study aims to determine the effect of E-Service Quality on LinkAja's Continuance Usage Intention Through E-Satisfaction as an Intervening Variable. This type of research is explanatory research with a quantitative approach. The number of samples is 100 respondents with a non-probability sampling technique, namely purposive sampling. Data collection techniques were carried out through questionnaires and processed using SmartPLS 3.3.3. The results show that the e-service quality and e-satisfaction variables have a positive and significant effect on continuance usage intention. The E-Service Quality variable has a positive and significant indirect effect through E-Satisfaction on continuance usage intention. This research supports the theory of consumer behavior that focuses on TPB (Theory of Planned Behavior) wherein growing interest in sustainable use is influenced by attitudes, subjective norms and perceptions. This study has limitations which are cross-sectional in nature so that future research can be carried out longitudinally. Based on these results, it is recommended that the LinkAja application be maintained regularly so that many users do not experience problems. This is intended to foster satisfaction from users. In addition to various aspects such as design, customer service contact and cooperation. It also requires further research to meet user electronic satisfaction..

Keywords: E-service quality, E-Satisfaction, Continuance Usage Intention

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Saya sadar bahwa penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh *E-Service Quality Terhadap Continuance Usage Intention Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna LinkAja di Kota Semarang)*”** ini tidak lepas dari adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segenap kerendahan hati, pada kesempatan kali ini saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang berpartisipasi untuk membantu saya dalam proses penyelesaian penelitian ini, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
2. Dr. Reni Shinta Dewi S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
3. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Dr. Hari Susanta Nugraha, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Dinalestari Purbawati, SE., M.Si, Akt. selaku dosen wali dan dosen penguji yang telah membantu selama masa perkuliahan.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen Departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu-ilmu baru yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
7. Seluruh responden atas kesediaannya dalam mengisi kuesioner yang telah saya berikan.

Penulis menyadari akan kekurangan yang mungkin ditemukan dalam penyusunan Skripsi ini, sehingga saya menerima kritik dan saran bagi kemajuan penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Semarang, 23 Juni 2023



Rhea Irania Chrisanta

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAKSI	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Kegunaan Penelitian	11
1.5. Kerangka Teori	12
1.6. Pengaruh Antar Variabel	27
1.7. Penelitian Terdahulu	30
1.8. Hipotesis	33
1.9. Definisi Konseptual	34
1.10. Definisi Operasional	35
1.11. Metode Penelitian	37
BAB II GAMBARAN UMUM LINKAJA	44
2.1. Sejarah dan Perkembangan LinkAja	44
2.2. Logo, Visi, Misi, dan Tujuan LinkAja	45
2.3. Lokasi Perusahaan	46
2.4. Tagline LinkAja	46
2.5. Klasifikasi Pengguna LinkAja	47
2.6. Produk LinkAja	48
2.7. Karakteristik Identitas Responden	50
BAB III PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP CONTINUANCE USAGE INTENTION DENGAN E-SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Pengguna LinkAja di Kota Semarang)	57
3.1. Hasil Penelitian	57
3.2. Analisis dan Hasil Intrepretasi Penelitian	66
3.3. Pembahasan	95
BAB VI PENUTUP	104
4.1. Kesimpulan	104
4.2. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan LinkAja (1).....	7
Gambar 1.2 Ulasan LinkAja (2).....	8
Gambar 1.3 Ulasan LinkAja (3).....	8
Gambar 1.4 Lima tahap proses pengambilan keputusan.....	15
Gambar 1.5 Model Penelitian	34
Gambar 2.1 Logo LinkAja	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Aplikasi E-Wallet Berdasarkan Pengguna Aktif Bulanan Berdasarkan Survey Dari iPrice Group.....	3
Tabel 1.2 Peringkat E-Wallet Tahun 2021 Berdasarkan Survei dari Kadence International	4
Tabel 1.3 Rekapitulasi 50 Ulasan Baik Aplikasi LinkAja Berdasarkan Review pada Google Play September – Oktober 2022	6
Tabel 1.4 Rekapitulasi 50 Ulasan Buruk Aplikasi LinkAja berdasarkan review pada Google Play pada bulan September – Oktober 2022.....	7
Tabel 1.5 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 1.6 Skala Likert	39
Tabel 2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Responden.....	51
Tabel 2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
Tabel 2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan	54
Tabel 2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Penggunaan Selama 3 Bulan Terakhir	55
Tabel 2.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Dompot Digital Selain LinkAja	56
Tabel 3.1 Hasil Outer Loading.....	59
Tabel 3.2 Fornell-Larcker Criterion Discriminant Validity	60
Tabel 3.3 Hasil Outer Loading Setelah di Eliminasi	61
Tabel 3.4 Hasil AVE	62
Tabel 3.5 Tabel AVE dan akar AVE	63
Tabel 3. 6 Discriminant Validity.....	63
Tabel 3. 7 Hasil Cross Loading.....	64
Tabel 3.8 Hasil Composite Reliability	66
Tabel 3.9 Rekapitulasi Variabel E-Service Quality	67
Tabel 3.10 Kategorisasi E-Service Quality	75
Tabel 3. 11 Rekapitulasi Variabel E-Satisfaction	76
Tabel 3.12 Kategorisasi Variabel E-Satisfaction	81
Tabel 3.13 Rekapitulasi Variabel Continuance Usage Intention	82
Tabel 3.14 Kategorisasi Continuance Usage Intention	87
Tabel 3. 15 Hasil R-Square	88
Tabel 3. 16 Tabel Pengaruh E-Service Quality terhadap Continuance Usage Intention	91
Tabel 3.17 Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Satisfaction	92
Tabel 3.18 Pengaruh E-Satisfaction terhadap Continuance Usage Intention	92
Tabel 3. 19 Pengaruh E-Service Quality terhadap Continuance Usage Intention melalui E-Satisfaction	94