



**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-SATISFACTION*
TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN KEMBALI APLIKASI
MY BLUEBIRD
(Studi pada Masyarakat DKI Jakarta)**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Sarjana
Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

Mokhamad Januar Riffari

14030118130110

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2022**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mokhamad Januar Riffari

NIM : 14030118130110

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Departemen : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-SATISFACTION*
TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN KEMBALI APLIKASI
MY BLUEBIRD
(Studi pada Masyarakat DKI Jakarta)**

Merupakan hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan. Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 30 Desember 2022

Pembuat Pernyataan



Mokhamad Januar Riffari

NIM: 14030118130110

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Satisfaction* terhadap Minat Menggunakan Kembali Aplikasi My Bluebird (Studi pada Masyarakat DKI Jakarta)

Nama Penyusun : Mokhammad Januar Riffari

NIM : 14030118130110

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Semarang, 2 Januari 2023

Dekan



Dr. Drs Hardi Warsono, M.T.
NIP. 19640827 199001 1 001

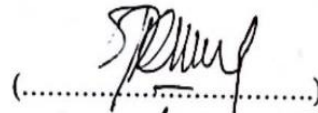
Wakil Dekan
Akademik dan Kemahasiswaan




Dr. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin
NIP. 19690822 199403 1 003

Dosen Pembimbing

1. Dra. Apriatni Endang Prihatini, M.Si

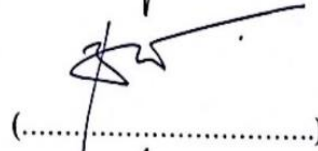

(.....)

2. Dinalestari Purbawati, S.E., M.Si., Akt


(.....)

Dosen Penguji

1. Bulan Prabawani, S.Sos., M.M., Ph.D


(.....)

2. Dinalestari Purbawati, S.E., M.Si., Akt


(.....)

3. Dra. Apriatni Endang Prihatini, M.Si


(.....)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Selalu mengambil sisi positif dari setiap hal yang terjadi, bahkan jika itu hal buruk sekalipun”

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kepada kedua orangtua saya yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan setiap saat.
2. Dosen pembimbing I dan pembimbing II saya, Ibu Apri dan Ibu Dinalestari yang selalu membimbing saya dalam proses penyusunan skripsi.
3. Seluruh dosen Administrasi Bisnis yang telah membantu penulis selama menempuh pendidikan perkuliahan.
4. Teman-teman perkumpulan remaja Suka Gendut dan jajarannya yang selalu menemani hari hari saya dan mendukung penuh saya.
5. Teman-teman Administrasi Bisnis 2018 yang telah menjadi bagian dari cerita hidup saya selama empat tahun ini menemani perkuliahan hingga saat ini
6. Teman-teman Himpunan dari berbagai angkatan terkhusus kepengurusan angkatan 18 yang telah membantu saya berproses, belajar, dan merangkai kisah indah selama ini.
7. Teman-teman PSDM yang juga telah mendukung dan memberikan saya kebahagiaan
8. Kepada teman-teman SMA saya yang juga selalu mendukung dan membantu saya sekecil apapun itu

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-SATISFACTION*
TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN KEMBALI APLIKASI
MY BLUEBIRD
(Studi pada Masyarakat DKI Jakarta)**

ABSTRAK

Perkembangan teknologi memberikan pengaruh yang besar terhadap perkembangan bisnis layanan jasa transportasi di Indonesia. Salah satu perubahannya berupa pelayanan berbasis online. Bluebird sebagai salah satu perusahaan jasa transportasi terbesar di Indonesia mengimplementasikan hal tersebut melalui aplikasi My Bluebird. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menjadi salah dua faktor penting yang harus terus ditingkatkan, agar para pengguna aplikasi My Bluebird dapat terus memiliki kemauan menggunakan kembali aplikasi tersebut. Hal tersebut bertujuan untuk semakin meningkatkan daya saing dengan para kompetitornya seperti Gojek dan Grab yang memiliki lebih banyak peminat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* dan *e-satisfaction* terhadap minat menggunakan kembali aplikasi My Bluebird. *Explanatory Research* menjadi tipe penelitian yang digunakan dan *purposive sampling* menjadi teknik pengambilan sampel. Sampel yang digunakan ialah 100 responden yang pernah melakukan transaksi minimal 2 kali dalam 6 bulan terakhir menggunakan aplikasi My Bluebird. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, linier sederhana, dan uji t dengan alat bantu aplikasi SPSS versi 25. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *e-service quality* terhadap variabel minat menggunakan kembali, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *e-satisfaction* terhadap variabel minat menggunakan kembali serta terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *e-service quality* dan *e-satisfaction* terhadap variabel minat menggunakan kembali.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, *E-Satisfaction*, Minat Menggunakan Kembali

**THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY AND
E-SATISFACTION ON THE INTENTION TO REUSE THE
MY BLUEBIRD APPLICATION
(Study On the People of DKI Jakarta)**

ABSTRACT

Technological developments have had a major influence on the development of the transportation service business in Indonesia. One of the changes is in the form of online-based services. Bluebird as one of the largest transportation service companies in Indonesia implements this through the My Bluebird application. Service quality and customer satisfaction are two important factors that must be continuously improved. So that users of the My Bluebird application can continue to have the will to reuse the application. Then to further increase the power of the afternoon with its competitors such as Gojek and Grab which have higher demand. This study aims to determine the effect of e-service quality and e-satisfaction on the intention to reuse the My Bluebird application. Explanatory Research is the type of research used and purposive sampling is the sampling technique. The sample used is 100 respondents who have made transactions at least 2 times in the last 6 months using the My Bluebird application. This study uses validity tests, reliability tests, correlation coefficients, coefficients of determination, simple linier, and t tests with the SPSS version 25 application tool. The results in this study indicate that there is a positive and significant effect between the e-service quality variable and the intention to reuse variable, there is a positive and significant effect between the e-satisfaction variable on the intention to reuse variable, and there is a positive and significant effect between the e-service quality and e-satisfaction variables on the intention to reuse variable.

Keywords: E-Service Quality, E-Satisfaction, Interest in Reusing

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada tuhan Yang Maha Esa atas hikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Satisfaction* terhadap Minat Menggunakan Kembali Aplikasi My Bluebird (Studi pada Masyarakat DKI Jakarta)”** sebagai salah satu syarat untuk memenuhi Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Skripsi ini tidak dapat selesai tanpa bantuan pihak-pihak yang ada di sekitar penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Hardi Warsono, M.TP. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
2. Dr. Widiartanto, S.Sos., M.AB, selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Bulan Prabawani, S.Sos., M.M., Ph.D. selaku dosen wali dan dosen penguji yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
4. Dra. Apriatni Endang Prihatini, M.Si. selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu dan telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi.
5. Dinalestari Purbawati S.E., M.Si., Akt. selaku dosen pembimbing II dan dosen penguji yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
7. Seluruh responden atas ketersediaannya mengisi kuesioner yang telah saya berikan.
8. Berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu dan tidak bisa saya sebutkan satu per satu

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat berguna bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Semarang, 30 Desember 2022

Pembuat Pernyataan

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Januar Riffari', with a horizontal line underneath.

Mokhamad Januar Riffari

NIM: 14030118130110

1.8	Hipotesis.....	33
1.9	Definisi Konseptual	35
1.9.1	<i>E-Service Quality</i>	35
1.9.2	<i>E-Satisfaction</i>	35
1.9.3	Minat Menggunakan Kembali.....	35
1.10	Definisi Operasional	36
1.10.1	<i>E-Service Quality</i>	36
1.10.2	<i>E-Satisfaction</i>	37
1.10.3	Minat Menggunkana Kembali.....	37
1.11	Metode Penelitian	38
1.11.1	Tipe Penelitian.....	38
1.11.2	Populasi dan Sampel.....	38
1.11.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	39
1.11.4	Sumber Data.....	40
1.11.5	Skala Pengukuran	41
1.11.6	Teknik Pengumpulan Data.....	42
1.11.7	Teknik Pengolahan Data	42
1.11.8	Teknik Analisis Data	43
BAB II	52
1.1	Sejarah Perkembangan Bluebird Group.....	52
1.2	Visi dan Misi Bluebird Group	53
1.2.1	Visi PT Bluebird.....	53
1.2.2	Misi PT Bluebird	53
1.3	Logo Bluebird Group.....	54
1.4	Struktur Bluebird Group	55
1.5	Produk Bluebird Group.....	59
1.6	Identitas Responden.....	65
1.6.1	Jenis Kelamin Responden	66
1.6.2	Usia Responden	67
1.6.3	Pendidikan Terakhir Responden.....	67
1.6.4	Jenis Pekerjaan Responden	68
1.6.5	Pendapatan per Bulan Responden	69

BAB III.....	71
3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	71
3.1.1 Uji Validitas	72
3.1.2 Uji Reliabilitas.....	75
3.2 Analisis dan Interpretasi Hasil Penelitian	76
3.2.1 Persepsi Responden terhadap E-Service Quality	76
3.2.2 Persepsi Responden terhadap E-Satisfaction	81
3.2.3 Persepsi Responden terhadap Minat Menggunakan Kembali.....	86
3.3 Analisis Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Minat Menggunakan Kembali	90
3.3.1 Koefisien Korelasi <i>E-Service Quality</i> terhadap Minat Menggunakan Kembali	90
3.3.2 Koefisien Determinasi <i>E-Service Quality</i> terhadap Minat Menggunakan Kembali	92
3.3.3 Analisis Regresi Linier Sederhana <i>E-Service Quality</i> terhadap Minat Menggunakan Kembali	92
3.3.4 Uji t	94
3.4 Analisis Pengaruh <i>E-Satisfaction</i> terhadap Minat Menggunakan Kembali	96
3.4.1 Koefisien Korelasi <i>E-Satisfaction</i> terhadap Minat Menggunakan Kembali	96
3.4.2 Koefisien Determinasi <i>E-Satisfaction</i> terhadap Minat Menggunakan Kembali	97
3.4.3 Analisis Regresi Linier Sederhana <i>E-Satisfaction</i> terhadap Minat Menggunakan Kembali	98
3.4.4 Uji t	100
3.5 Analisis Pengaruh <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Satisfaction</i> terhadap Minat Menggunakan Kembali	101
3.5.1 Koefisien Korelasi <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Satisfaction</i> terhadap Minat Menggunakan Kembali.....	102
3.5.2 Koefisien Determinasi <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Satisfaction</i> terhadap Minat Menggunakan Kembali.....	103
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Satisfaction</i> terhadap Minat Menggunakan Kembali	103
3.5.4 Uji F	105

3.6	Pembahasan.....	107
3.6.1	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Minat Menggunakan Kembali.	107
3.6.2	Pengaruh <i>E-Satisfaction</i> terhadap Minat Menggunakan Kembali	109
3.6.3	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Satisfaction</i> terhadap Minat Menggunakan Kembali.....	111
BAB IV	115
4.1	Kesimpulan.....	115
4.2	Saran	116
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2021	1
Gambar 1.2 Kurva Uji t (<i>One Tail</i>).....	49
Gambar 2.1 Logo Perusahaan.....	54
Gambar 2.2 Struktur Perusahaan	55
Gambar 2.3 Bluebird Reguler.....	60
Gambar 2.4 Bluebird <i>Environmental friendly</i>	60
Gambar 2.5 Bluebird <i>Lifecare Taxi</i>	61
Gambar 2.6 Silverbird.....	61
Gambar 2.7 Goldenbird.....	62
Gambar 2.8 Cititrans	63
Gambar 2.9 Bigbird	63
Gambar 2.10 Bluebird Kirim.....	64
Gambar 2.11 Ironbird Logistic	65
Gambar 3.1 Pengujian Hipotesis t Test Variabel <i>E-Service Quality</i> Terhadap Minat Menggunakan Kembali	95
Gambar 3.2 Pengujian Hipotesis t Test Variabel <i>E-Satisfaction</i> Terhadap Minat Menggunakan Kembali	101
Gambar 3.3 Pengujian Hipotesis dengan F Test Variabel <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Satisfaction</i> terhadap Minat Menggunakan Kembali.....	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Top Brand Index</i> kategori Taksi Tahun 2021 & 2022.....	5
Tabel 1.2 Ranking Top Brand Index Jasa Transportasi <i>Online</i> 2022	6
Tabel 1.3 Keluhan Pelanggan terkait Pemesanan Transportasi <i>Online</i> pada aplikasi My Bluebird Tahun 2021 & 2022	7
Tabel 1.4 Gradasi Instrumen Skala Likert.....	41
Tabel 1.5 Koefisien Korelasi	45
Tabel 2.1 Jenis Kelamin Responden	66
Tabel 2.2 Usia Responden	67
Tabel 2.3 Pendidikan Terakhir Responden	68
Tabel 2.4 Jenis Pekerjaan Responden	69
Tabel 2.5 Pendapatan per Bulan Responden	70
Tabel 3.1 Uji Validitas <i>E-Service Quality</i>	73
Tabel 3.2 Uji Validitas <i>E-Satisfaction</i>	74
Tabel 3.3 Uji Validitas Minat Menggunakan Kembali	74
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas Variabel	76
Tabel 3.5 Rekapitulasi Variabel <i>E-Service Quality</i>	77
Tabel 3.6 Kategorisasi Variabel <i>E-Service Quality</i>	80
Tabel 3.7 Rekapitulasi Variabel <i>E-Satisfaction</i>	82
Tabel 3.8 Kategorisasi Variabel <i>E-Satisfaction</i>	85
Tabel 3.9 Rekapitulasi Variabel Minat Menggunakan Kembali	86
Tabel 3.10 Kategorisasi Variabel Minat Menggunakan Kembali	89
Tabel 3.11 Koefisien Korelasi <i>E-Service Quality</i> terhadap Minat Menggunakan Kembali	91
Tabel 3.12 Koefisien Determinasi <i>E-Service Quality</i> terhadap Minat Menggunakan Kembali	92
Tabel 3.13 Analisis Regresi Linier Sederhana <i>E-Service Quality</i> terhadap Minat Menggunakan Kembali	93
Tabel 3.14 Koefisien Korelasi <i>E-Satisfaction</i> terhadap Minat Menggunakan Kembali	97
Tabel 3.15 Koefisien Determinasi <i>E-Satisfaction</i> terhadap Minat Menggunakan Kembali	98
Tabel 3.16 Analisis Regresi Linier Sederhana <i>E-Satisfaction</i> terhadap Minat Menggunakan Kembali	99
Tabel 3.17 Koefisien Korelasi <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Satisfaction</i> terhadap Minat Menggunakan Kembali	102
Tabel 3.18 Analisis Regresi Linier Berganda <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Satisfaction</i> terhadap Minat Menggunakan Kembali	103
Tabel 3.19 Uji F Pengaruh <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Satisfaction</i> terhadap Minat Menggunakan Kembali	105