



**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP
CONTINUANCE USAGE MELALUI KEPUASAN PELANGGAN**

(STUDI PADA PENGGUNA APLIKASI JENIUS)

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata-1

Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun:

SATRIA THORIQ NUR MUHAMMAD

14030121140149

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2025



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Dr. Antonius Surono
Kampus Universitas Diponegoro
Tembalang Semarang Kode Pos 50275
Tel./Faks. (024) 74605407
www.fkip.undip.ac.id | email: fkip@undip.ac.id

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI / TA*)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap : Satria Thoriq Nur Muhammad
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030121140149
3. Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 12 Januari 2003
4. Departemen/Program Studi: Administrasi Bisnis
5. Alamat : Kav. Muda Parsi No.2B Jatimakmur, Pondok Gede, Bekasi

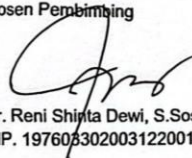
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :
Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap *Continuance Usage* Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Jenius).

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 dikemudian 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.

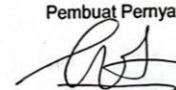
Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 27 Mei 2025

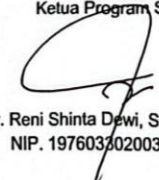
Mengetahui,
Dosen Pembimbing


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

Pembuat Pernyataan,


Satria Thoriq Nur Muhammad
NIM. 14030121140149

Ketua Program Studi


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

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

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap *Continuance Usage* Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Jenius)

Nama Penyusun : Satria Thoriq Nur Muhammad

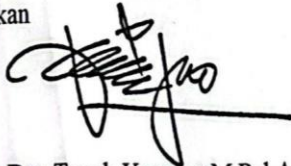
NIM : 14030121140149

Departemen : Administrasi Bisnis

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

Semarang, 25 Juni 2025

Dekan



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 19690221994031003

Wakil Dekan 1



S. Rouli Manalu, S.Sos., MCommSt., Ph.D.,
NIP. 198209282005012001

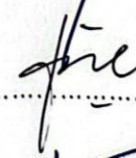
Dosen Pembimbing :

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


(.....)

Dosen Penguji Skripsi :

1. Dr. Sari Listyorini, S.Sos., M.AB.,


(.....)

2. Prof. Bulan Prabawani, S.Sos., M.M., Ph.D.


(.....)

MOTTO PERSEMBAHAN

“There’s a war that you can’t win, make sure that one is not against yourself”

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP
CONTINUANCE USAGE MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (STUDI
PADA PENGGUNA JENIUS)**

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan perilaku konsumen dalam menggunakan layanan keuangan, termasuk dalam penggunaan aplikasi perbankan digital seperti Jenius, meskipun mengalami pertumbuhan pengguna yang pesat, Jenius menghadapi tantangan berupa penurunan jumlah pengguna aktif dan menurunnya tingkat kepercayaan akibat kasus kehilangan dana pada 2023. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* terhadap *Continuance Usage* dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel mediasi, dengan studi kasus pada pengguna aplikasi Jenius. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian explanatory. Sampel terdiri dari 100 responden yang merupakan pengguna aktif Jenius minimal tiga tahun dan pernah melakukan transaksi setidaknya lima kali dalam dua tahun terakhir. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, dan analisis data dilakukan menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan software SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-Service Quality* dan *E-Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Selain itu, *E-Service Quality* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Continuance Usage*, baik secara langsung maupun melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variabel mediasi, dan *E-trust* tidak berpengaruh secara signifikan kepada *Continuance Usage* secara langsung namun berpengaruh signifikan apabila menggunakan kepuasan pelanggan sebagai mediasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan elektronik dan kepercayaan pengguna memainkan peran penting dalam menciptakan kepuasan dan mendorong penggunaan berkelanjutan aplikasi Jenius. Implikasi dari penelitian ini adalah perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan digital serta membangun kepercayaan pengguna agar dapat meningkatkan loyalitas dan keberlangsungan penggunaan layanan digital mereka.

Kata kunci: *E-Service Quality*, *E-Trust*, Kepuasan Pelanggan, *Continuance Usage*, Jenius

The Influence of E-Service Quality and E-Trust on Continuance Usage Toward Customer Satisfaction (Study On Jenius's User).

ABSTRACT

The development of digital technology has transformed consumer behavior in utilizing financial services, including digital banking applications such as Jenius. Despite experiencing rapid user growth, Jenius faces challenges such as a decline in active user percentage and a drop in user trust due to a widely publicized case of lost customer funds in 2023. This study aims to examine the influence of E-Service Quality and E-Trust on Continuance Usage, with Customer Satisfaction as a mediating variable, using Jenius application users as the case study. The research employs a quantitative explanatory approach. A sample of 100 respondents was selected using purposive sampling, targeting users who have been using Jenius for at least three years and conducted at least five transactions within the last two years. Data analysis was conducted using Partial Least Square (PLS) via SmartPLS software. The results reveal that both E-Service Quality and E-Trust have a positive and significant effect on Customer Satisfaction. Additionally, e-service quality also significantly influence Continuance Usage, directly and indirectly through Customer Satisfaction. And E-Trust Have a insignificant affect through Continuance Usage but have a significant due indirect. These findings suggest that high-quality digital services and strong user trust are critical in fostering satisfaction and encouraging the sustained use of the Jenius application. The implication of this study is that companies must enhance their electronic service quality and build user trust to increase user loyalty and ensure the long-term usage of their digital platforms.

Keywords: *E-Service Quality, E-Trust, Customer Satisfaction, Continuance Usage, Jenius*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap Continuance Usage Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Jenius)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro. Penelitian ini bertujuan untuk memperluas wawasan serta meningkatkan pemahaman mengenai penggunaan berkelanjutan bagi perbankan digital. Penulis berharap, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi berupa wawasan baru bagi perusahaan dalam meningkatkan wawasan mengenai perilaku konsumen.

Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, bimbingan, saran, kritik, serta doa, baik secara langsung maupun tidak langsung, hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Secara khusus, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Dr. Hari Susanta Nugraha N., M.Si., selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan juga selaku dosen pembimbing utama yang telah dengan sabar, teliti, dan sigap memberikan arahan serta semangat selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Sari Listyorini, S.Sos., M.AB., selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Prof. Bulan Prabawani, S.Sos., M.M., Ph.D. selaku dosen wali yang telah memberikan dukungan selama masa perkuliahan.
6. Seluruh dosen dan tenaga pendidik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya di Departemen Administrasi Bisnis, yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga selama masa studi.
7. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu penulis dengan mengisi kuesioner yang disebarkan.
8. Kedua orang tua saya, Pak Bambang Sulistianto dan Ibu Agustin Tri Astuti Aryani sebagai pendukung nomor satu dalam segala sisi yang membentuk diri saya

9. Saudara-saudara sedarah saya, Surya Lathif sebagai kakak yang selalu memberi petuah membosankan seperti bapak-bapak. Mba Aya (Thalya Herdianti) sebagai donatur utama setelah keluarga saya yang juga memberikan petuah jauh lebih baik dari Surya.
10. Saudara-Saudara tidak sedarah saya, Akew, Austin, Bangjamir, Andra, Haikal, Iqbal, Wisnu, Luqman, Prana, Ucul, Mail, Alpitoo, Rafi Taufiqul, Akmal, Mamol, Enji, Rara dan yang tak tertulis dalam kolom ini namun tergambar di kehidupan saya. Terimakasih atas perjalanan yang luar biasa
11. Keluarga Mikat (2021-2023) yang membantu penulis mencapai pengalaman yang liar dan maksimal dalam pengembangan diri selama duduk di bangku kuliah
12. Pemilik Burjo Meymey, Arrizki, dan Burjo Kita yang memberikan saya saksi bisu perjalanan naik turun kuliah dalam 4 tahun terakhir.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat berbagai kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan pengembangan di masa mendatang. Penulis juga berharap agar hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi yang berguna bagi para pembaca.

Semarang, 6 Juni 2025

Penyusun,



Satria Thoriq Nur M

NIM.
14030121140149

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	ii
MOTTO PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.5 Kerangka Teori.....	16
1.5.1 Perilaku Konsumen	16
1.5.2 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	17
1.5.3 Kepuasan pelanggan.....	18
1.5.4 <i>E-Service Quality</i>	19
1.5.5 <i>E-Trust</i>	21
1.5.6 <i>Continuance Usage</i>	22
1.6 Pengaruh antar Variabel	23
1.6.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Kepuasan pelanggan.....	23
1.6.2 Pengaruh <i>E-Trust</i> Terhadap Kepuasan pelanggan	23
1.6.3 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap <i>Continuance Usage</i>	24
1.6.4 Pengaruh <i>E-Trust</i> Terhadap <i>Continuance Usage</i>	25
1.6.5 Pengaruh Kepuasan pelanggan Terhadap <i>Continuance Usage</i>	26
1.6.6 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap <i>Continuance Usage</i> Melalui Kepuasan pelanggan	27
1.6.7 Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap <i>Continuance Usage</i> Melalui Kepuasan pelanggan	28
1.7 Penelitian Terdahulu.....	28

1.8	Hipotesis	30
1.9	Definisi Konsep	31
1.9.1	<i>E-Service Quality</i>	31
1.9.2	<i>E-Trust</i>	32
1.9.3	<i>Kepuasan pelanggan</i>	32
1.9.4	<i>Continuance Usage</i>	32
1.10	Definisi Operasional	32
1.10.1	<i>E-Service Quality</i>	32
1.10.2	<i>E-Trust</i>	33
1.10.3	<i>Kepuasan pelanggan</i>	34
1.10.4	<i>Continuance Usage</i>	34
1.11	Metode Penelitian	35
1.11.1	Jenis Penelitian	35
1.11.2	Populasi	35
1.11.3	Sampel	36
1.11.4	Jenis Dan Sumber Data	37
1.11.5	Skala Pengukuran	38
1.11.6	Teknik Pengumpulan Data	38
1.11.7	Teknik Pengolahan Data	39
1.11.8	Instrumen Penelitian	40
1.11.9	Teknik Analisis Data	40
1.11.10	Analysis Path Coefficient	43
BAB II	GAMBARAN UMUM SMBC INDONESIA	45
2.1	Profil Perusahaan	45
2.2	Visi dan Misi Perusahaan	47
2.2.1	Visi SMBC	47
2.2.2	Misi SMBC	47
2.2.3	Nilai Perusahaan	48
2.3	Logo Jenius	48
2.4	Struktur Organisasi	49
2.5	Produk dan Layanan	52
2.5.1	Produk	52

2.5.2	Layanan	53
2.6	Identitas Responden	55
2.6.1	Responden Berdasarkan Domisili	56
2.6.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
2.6.3	Responden Berdasarkan Usia.....	58
2.6.4	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	59
2.6.5	Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	60
BAB III	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Trust</i> Terhadap <i>Continuance Usage</i> Melalui Kepuasan Pelanggan.....	61
3.1	Hasil Penelitian.....	61
3.1.1	Evaluation of Measurement Model (Outer Model).....	61
3.2	Analisis Deskriptif.....	69
3.2.1	Persepsi Terhadap <i>E-Service Quality</i>	69
3.2.2	Persepsi Terhadap <i>E-Trust</i>	77
3.2.3	Persepsi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	84
3.2.4	Persepsi Terhadap <i>Continuance Usage</i>	90
3.3	Evaluation of Structural Model (Inner Model).....	96
3.3.1	Model Fit.....	96
3.3.2	R-Square.....	98
3.3.3	F-Square	99
3.3.4	Path Coefficient.....	99
3.4	Uji Mediasi	107
3.4.1	Uji Mediasi Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Continuance Usage</i> melalui Kepuasan Pelanggan.....	108
3.4.2	Uji Mediasi Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap <i>Continuance Usage</i> melalui Kepuasan Pelanggan.....	109
3.5	Pembahasan	110
3.5.1	Pembahasan Hipotesis Pertama.....	113
3.5.2	Pembahasan Hipotesis Kedua	115
3.5.3	Pembahasan Hipotesis Ketiga	116
3.5.4	Pembahasan Hipotesis Keempat	117
3.5.5	Pembahasan Hipotesis Kelima.....	118
3.5.6	Pembahasan Hipotesis Keenam	120

3.5.7	Pembahasan Hipotesis Ketujuh.....	121
BAB IV	PENUTUP.....	123
4.1	Kesimpulan.....	123
4.2	Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA		127
LAMPIRAN.....		131

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengguna Internet Dunia.....	1
Tabel 1.2 Pengguna Internet Di Indonesia	2
Tabel 1.3 Persentase Jumlah Pengguna aktif Jenius	10
Tabel 2. 1 Layanan Jenius	54
Tabel 2. 2 Data Domisili Responden	56
Tabel 2. 3 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 2. 4 Komposisi Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 2. 5 Komposisi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	59
Tabel 2. 6 Komposisi Responden Berdasarkan Pendapatan	60
Tabel 3. 1 Uji Validitas Tahap 1	63
Tabel 3. 2 Hasil Outer Loading Tahap 2.....	64
Tabel 3. 3 Hasil AVE	65
Tabel 3. 4 Fornell-Lacker Criterion Discriminant Validity	66
Tabel 3. 5 Hasil Cross Loading.....	67
Tabel 3. 6 Hasil Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	68
Tabel 3. 7 Rekapitulasi Variabel E-Service Quality	70
Tabel 3. 8 Kategorisasi Variabel E-Service Quality	76
Tabel 3. 9 Rekapitulasi Variabel E-Trust.....	78
Tabel 3. 10 Kategorisasi Variabel E-Trust.....	83
Tabel 3. 11 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pelanggan	85
Tabel 3. 12 Kategorisasi Variabel Kepuasan Pelanggan	89
Tabel 3. 13 Rekapitulasi Variabel Continuance Usage.....	91
Tabel 3. 14 Kategorisasi Variabel Continuance Usage.....	95
Tabel 3. 15 Godness of Fit	96
Tabel 3. 16 Model Fit.....	97
Tabel 3. 17 Hasil R-Square	98
Tabel 3. 18 Hasil F-Square	99
Tabel 3. 19 Hasil Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan ..	101
Tabel 3. 20 Hasil Pengaruh E-Trust terhadap Kepuasan Pelanggan.....	102
Tabel 3. 21 Hasil Pengaruh E-Service Quality Terhadap Continuance Usage ...	102
Tabel 3. 22 Hasil Pengaruh E-Trust Terhadap Continuance Usage.....	103
Tabel 3. 23 Hasil Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Continuance Usage.....	104
Tabel 3. 24 Hasil Pengaruh E-Service Quality Terhadap Continuance Usage Melalui Kepuasan Pelanggan	105
Tabel 3. 25 Hasil Pengaruh E-Trust Terhadap Continuance Usage Melalui Kepuasan Pelanggan	106
Tabel 3. 26 Uji Mediasi Pengaruh E-Service Quality terhadap Continuance Usage melalui Kepuasan Pelanggan	108
Tabel 3. 27 Uji Mediasi Pengaruh E-Trust terhadap Continuance Usage melalui Kepuasan Pelanggan	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Transaksi Uang Elektronik	7
Gambar 1.2 Pengguna Jenius	9
Gambar 1.3 Review Jenius Tahun 2024 (Kepuasan Pelanggan)	11
Gambar 1.4 Review Jenius Tahun 2024 (E-Service Quality)	12
Gambar 1.5 Review Jenius Tahun 2024 (E-Trust)	13
Gambar 1.6 Model Technology Acceptance Model	18
Gambar 1.7 Model Hipotesis	30
Gambar 2.1 Logo Jenius	48
Gambar 2. 2 Struktur organisasi SMBC Indonesia.....	49
Gambar 3. 1 Model PLS Algorithm.....	62
Gambar 3. 2 Path Coefficient.....	100
Gambar 3. 3 Model Hasil Penelitian	112