

***INVESTIGATION OF E-CUSTOMER LOYALTY: SURVEI
PELANGGAN FOOD DAN BEVERAGE PENGGUNA MULTI
APLIKASI TRANSAKSI E-WALLET***

BELLA SURYANI

1708821051



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Tesis ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar
Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2022

***INVESTIGATION OF E-CUSTOMER LOYALTY: FOOD AND
BEVERAGE CUSTOMER SURVEY MULTI-APPLICATIONUSERS
OF E-WALLET TRANSACTION***

BELLA SURYANI

1708821051



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**This Thesis was prepared as one of the requirements to obtain a Master of
Management Degree at the Faculty of Economic State University of Jakarta**

MANAGEMENT MASTER STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMIC

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2022

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *sales promotion*, *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan *trust* pada *e-customer loyalty of payment method* dengan peran intervensi *customer satisfaction* pada transaksi *food* dan *beverage* pada multi aplikasi *e-wallet*. Metode penelitian menggunakan desain penelitian kuantitatif dan data dikumpulkan dengan menggunakan survei elektronik. Teknik sampel menggunakan *convenience sampling*. Secara keseluruhan ada 203 responden yang terlibat dalam penelitian ini, dimana responden tinggal diwilayah Jakarta dan sekitarnya, pengguna *e-wallet* dengan minimal tiga kali transaksi dalam enam bulan terakhir. Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan software SPSS versi 26 dan AMOS versi 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *sales promotion* memiliki pengaruh langsung negatif dan tidak signifikan terhadap *customer satisfaction*, *perceived ease of use* memiliki pengaruh langsung positif dan tidak signifikan terhadap *customer satisfaction*, *perceived usefulness* dan *trust* memiliki pengaruh langsung positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, dan *customer satisfaction* memiliki pengaruh langsung positif dan signifikan terhadap *e-customer loyalty of payment method*.

Kata kunci: *sales promotion*, *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *trust*, *customer satisfaction*, *e-customer loyalty of payment method*.

ABSTRACT

This case study aims to see the effect of sales promotion, perceived ease of use, perceived usefulness, and trust on e-customer loyalty to payment methods with the role is customer satisfaction as an intervening variable in food and beverage transactions in multiple e-wallet applications. The research method used quantitative research and data were collected using an electronic survey. participants were approached by applying a convenient sampling method. In total, 203 participants were involved in this study, who lived in Jakarta and surrounding areas and were e-wallet users with a minimum of three times transactions in the last six months. The data analysis technique used Structural Equation Modeling (SEM) using SPSS version 26 and AMOS version 24 software. The results showed that sales promotion had a direct negative and insignificant effect on customer satisfaction, perceived ease of use had a direct positive and insignificant effect on customer satisfaction, perceived usefulness and trust have a positive and significant direct effect on customer satisfaction, and also customer satisfaction has a positive and significant direct effect on e-customer loyalty of the payment method.

Keywords: sales promotion, perceived ease of use, perceived usefulness, trust, customer satisfaction, e-customer loyalty of payment method.


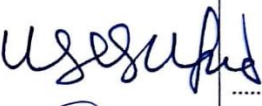
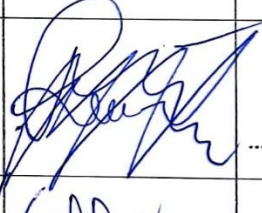


LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Ari Saptono, M.Pd
NIP : 197207152001121001

A.S.

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Agung Wahyu Handaru, S.T., M.M. NIP : 197811272006041001	Ketua Sidang		7/12/2022.
2	Prof. Usep Suhud, M.si., Ph.D NIP : 197002122008121001	Pembimbing 1		02/12/22
3	Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M NIP : 197206272006041001	Pembimbing 2		11/12/2022
4	Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si., M.Si NIP : 197205062006041002	Penguji Ahli 1		13/12/2022
5	Dr. Christian Wiradendi W, SE., MM NIP : 199110182019031014	Penguji Ahli 2		12/12/2022

Nama : Bella Suryani
No.Reg : 1708821051
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Tanggal Lulus : 15 November 2022

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tesis ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik Magister, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Tesis ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta

Jakarta, Desember 2022



Bella Suryani
1708821051

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberi rahmat, hidayah dan karunia-Nya serta diberi kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan tesis yang berjudul **“*Investigation of E-Customer Loyalty: Survei Pelanggan Food dan Beverage Pengguna Multi Aplikasi Transaksi E-Wallet*”**, guna memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Magister Manajemen pada program studi Manajemen di Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis berterimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian tesis ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada: Orang Tua penulis yaitu Abak, Amak, Pak Ngkek, dan Tante. Selanjutnya kepada Prof. Usep Suhud., Ph.D. selaku pembimbing I dan Prof. Dr. Mohamad Rizan., S.E., M.M. selaku pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis selama ini dari awal hingga tesis ini dapat diselesaikan.

Kiranya penulis berharap tesis ini mudah-mudahan dapat memberi sumbangsih bagi pendidikan yang selalu menghadapi tantangan seiring dengan tututan jaman.

Jakarta, 10 Oktober 2022

Penyusun