

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI E-LOYALTY DENGAN E-SATISFACTION SEBAGAI INTERVENING PADA NASABAH LIVIN' BY MANDIRI

IKHSAN MAWARDI

1707619075



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING E-LOYALTY WITH E-SATISFACTION AS AN INTERVENTION FOR LIVIN' BY MANDIRI CUSTOMERS

IKHSAN MAWARDI

1707619075



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

This thesis was prepared to fulfill one of the requirements to obtain a Bachelor of Education Degree at Faculty of Economics, State University of Jakarta

STUDY PROGRAM BUSINESS EDUCATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2024

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality*, *e-trust*, dan *e-CRM* terhadap *e-loyalty* dengan *e-satisfaction* sebagai *intervening* bagi pelanggan *Livin' by Mandiri*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan instrumen survei. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan *teknik non-probability sampling* yaitu *purposive sampling*, dengan mengambil sampel sebanyak 204 responden yang berdomisili di Jakarta yang telah menggunakan *Livin' by Mandiri* minimal tiga kali dalam enam bulan terakhir dan mengalami kendala selama penggunaan. Kemudian jawaban responden diolah menggunakan metode *Structural Equation Modelling Partial Least Square (SEM-PLS)* menggunakan *software SmartPLS 4.0*. Dari pengujian hipotesis dalam penelitian ini, diperoleh hasil yang membuktikan 1) *e-service quality* berpengaruh terhadap *e-satisfaction*, 2) *e-trust* berpengaruh terhadap *e-satisfaction*, 3) *e-CRM* berpengaruh terhadap *e-satisfaction*, 4) *e-satisfaction* berpengaruh terhadap *e-loyalty*, 5) *e-service quality* berpengaruh terhadap *e-loyalty*, 6) *e-trust* berpengaruh terhadap *e-loyalty*, 7) *e-CRM* tidak berpengaruh terhadap *e-loyalty*, 8) *e-service quality* berpengaruh terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction*, 9) *e-trust* berpengaruh terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction*, dan 10) *e-CRM* berpengaruh terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction*.

Kata kunci: *e-service quality*, *e-trust*, *e-CRM*, *e-satisfaction*, *e-loyalty*, *livin by mandiri*







ABSTRACT

This research was conducted to determine the influence of e-service quality, e-trust, and e-CRM on e-loyalty with e-satisfaction as an intervening for customer Livin' by Mandiri. This research uses quantitative methods with survey instruments. Data collection was carried out using a non-probability sampling technique, namely purposive sampling, by taking a sample of 204 respondents domiciled in Jakarta who had used Livin' by Mandiri at least three times in the last six months and had experienced problems during use. Then the respondents' answers were processed using the Structural Equation Modelling Partial Least Square (SEM-PLS) method using SmartPLS 4.0 software. From hypothesis testing in this research, results were obtained that prove 1) e-service quality has an effect on e-satisfaction, 2) e-trust has an effect on e-satisfaction, 3) e-CRM has an effect on e-satisfaction, 4) e-satisfaction has an effect on e-loyalty, 5) e-service quality has an effect on e-loyalty, 6) e-trust has an effect on e-loyalty, 7) e-CRM has no effect on e-loyalty, 8) e-service quality has an effect on e-loyalty through e-satisfaction, 9) e-trust influences e-loyalty through e-satisfaction, and 10) e-CRM influences e-loyalty through e-satisfaction.

Keywords: *e-service quality, e-trust, e-CRM, e-satisfaction, e-loyalty, livin' by mandiri*

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi  Prof. Usep Suhud, M. Si, Ph. D.^p NIP. 197002122008121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Nadya Fadillah F, S. Pd., M. Pd NIP. 199302202019032022 (Ketua Sidang)		24 Januari 2024
2	Daru Putri Kusumaningtyas, S. E., M. Han NIP. 199504122023212041 (Penguji 1)		25 Januari 2024
3	Rizka Zakiah, M.Pd NIP. 199401182023212040 (Penguji 2)		24 Januari 2024
4	Dr. Osly Usman, M. Bus NIP. 197401152008011008 (Pembimbing 1)		24 Januari 2024
5	Dr. Ayatulloh Michael Musyaffi, S.E., Ak., M. Ak NIP. 199102282020121010 (Pembimbing 2)		30 Januari 2024
Nama	: Ikhsan Mawardi		
No. Registrasi	: 1707619075		
Program Studi	: S1 Pendidikan Bisnis		
Tanggal Lulus	: 22 Januari 2024		

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

LEMBAR ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah karya asli dan belum pernah digunakan untuk *mendapat gelar sarjana*, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi 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 dibuat dengan sungguh-sungguh, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 23 Januari 2024



Ikhsan Mawardi

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN
Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ikhsan Mawardi
NIM : 1707619075
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi / Pendidikan Bisnis
Alamat email : ikhsanmawardi45@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi *e-Loyalty* dengan *e-Satisfaction* sebagai *Intervening* pada Nasabah *Livin' by Mandiri*

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 02 Februari 2024

Penulis

(Ikhsan Mawardi)

KATA PENGANTAR

Dengan kerendahan hati, peneliti ingin menyampaikan puji dan syukur kepada Sang Pencipta yang Maha Esa, Allaw SWT, yang dengan rahmat, taufik, hidayah, dan karunia-Nya, memandu langkah-langkah peneliti dalam menyelesaikan karya skripsi berjudul "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi *e-Loyalty* dengan *e-Satisfaction* sebagai *Intervening* pada Nasabah *Livin' by Mandiri*". Penelitian ini merupakan bagian dari perjalanan akademik menuju gelar sarjana pendidikan dalam program studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Selama proses perjalanan penelitian ini, setiap langkah penuh makna tidak terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah turut serta membantu peneliti. Oleh karena itu, dengan tulus dan rendah hati, peneliti ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Usep Suhud, M.Si, Ph.D., yang dengan penuh dedikasi telah menjalankan tugas sebagai Dekan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd., M.Pd., yang dengan tanggung jawabnya sebagai Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis turut memberikan kontribusi berarti.
3. Dr. Osly Usman, M. Bus., selaku Dosen Pembimbing I, yang dengan kesabaran dan bimbingan ahlinya telah membimbing dan memberikan arahan dalam proses penyusunan skripsi ini.

4. Dr. Ayatulloh Michael Musyaffi, S.E., Ak., M. Ak., Dosen Pembimbing II, yang dengan penuh dedikasi memberikan bimbingan serta arahan berharga dalam penyusunan skripsi.
5. Orang tua tercinta, yang senantiasa menjadi sumber motivasi dan memberikan dukungan, baik doa maupun dukungan materil, dalam setiap langkah penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh teman dari Pendidikan Bisnis angkatan 2019 dan sahabat yang setia mendukung, membantu, dan memberikan doa dalam setiap perjalanan penelitian ini.

