

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP
E-LOYALTY MELALUI *E-SATISFACTION* SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PENGGUNA GOPAY**

DAUD LEVI

1707620043



Intelligentia - Dignitas

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

**THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND E-TRUST ON
E-LOYALTY TROUGHT E-SATISFACTION AS AN
INTERVENING VARIABLE FOR GOPAY USER**

DAUD LEVI

1707620043



Intelligentia - Dignitas

**This thesis is prepared as one of the requirement to obtain a
bachelor degree in education at the Faculty of Economic and
Business state university of Jakarta**

BACHELOR DEGREE PROGRAM IN BUSINESS EDUCATION

FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2025

ABSTRAK

DAUD LEVI, 1707620043, Pengaruh EService Quality dan ETrust terhadap ELoyalty melalui ESatisfaction sebagai variabel intervening pengguna Gopay. Skripsi, Jakarta: Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi , Universitas Negeri Jakarta 2024

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepengaruh *eservice quality dan etrust terhadap eloyalty melalui esatisfaction* sebagai *variabel intervening* pengguna Gopay . menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei sebagai alat utama untuk mengumpulkan data. pendataan sampel yang dipakai di skripsi ini yaitu *sampling non probality*, khususnya *purpose sampling*, di mana partisipan dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini, sampel yang dipilih terdiri dari 110 individu yang melakukan transaksi menggunakan GoPay. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan pendekatan *Structural Equation Modelling Partial Least Square (SEM-PLS)* dengan bantuan perangkat lunak *SmartPLS 3.0*. Hasil analisis tersebut kemudian diparafrasekan dan diinterpretasikan untuk dimasukkan ke dalam laporan penelitian., bahwa terbukti:

- 1) *e-service quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*,
- 2) *e-trust* berpengaruh secara positif dan signifikan pada *e-Satisfaction*,
- 3) *e-satisfaction* tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *e-loyalty*,
- 4) *e-service quality* tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *e-Loyalty*,
- 5) *e-trust* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *e-loyalty*,
- 6) *e-service quality* tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction*,
- 7) *e-trust* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction*.

Ini menandakan bahwa *e-service quality* dan *e-trust* dapat ditingkatkan sehingga akan berdampak pada *esatisfaction* dan akan berdampak juga terhadap *e-loyalty* pengguna Gopay.

Kata kunci: *e-service quality, e-trust, e-satisfaction, e-loyalty, Gopay*

ABSTRACT

DAUD LEVI, 1707620043, *The Influence of E-Service Quality and E-Trust on E-Loyalty through E-Satisfaction as an Intervening Variable among Gopay Users. Thesis, Jakarta: Business Education Study Program, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta, 2024.*

This study was conducted to determine the influence of e-service quality and e-trust on e-loyalty through e-satisfaction as an intervening variable among Gopay users. The research employs a quantitative method with a survey instrument. Data collection was carried out using a non-probability sampling technique, specifically purposive sampling, by selecting a sample of 110 individuals who use Gopay for transactions. The responses were analyzed using the Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) method with SmartPLS 3.0 software. The findings of this study indicate that: 1) e-service quality affects e-satisfaction 2) e-trust affects e-satisfaction, 3) e-satisfaction does not affect e-loyalty, 4) e-service quality does not affect e-loyalty, 5) e-trust affects e-loyalty, 6) e-service quality does not affect e-loyalty through e-satisfaction, 7) e-trust affects e-loyalty through e-satisfaction. These results indicate that enhancing e-service quality and e-trust can lead to improved e-satisfaction, which in turn impacts e-loyalty among Gopay users.

Keywords: e-service quality, e-trust, e-satisfaction, e-loyalty, Gopay.

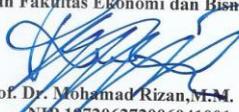
Intelligentia - Dignitas

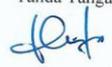
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M.
NIP 197206272006041001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dita Puruwita, S.Pd., M.Si, Ph.D. NIP 198209082010122004 (Ketua Penguji)		10/02/2025
2	Daru Putri Kusumaningtyas, S.E., M.Han NIP 199504122023212041 (Penguji 1)		10/02/2025
3	Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd NIP 198802142022032001 (Penguji 2)		10/02/2025
4	Dr. Osly Usman, M.Bus NIP 197401152008011008 (Pembimbing 1)		10/02/2025
5	Nofriska Krissanya NIP 199111022022032013 (Pembimbing 2)		10/02/2025

Nama : Daud Levi
No. Registrasi : 1707620043
Program Studi : Pendidikan Bisnis

F072020

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
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 : Daud Levi
NIM : 1707620043
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / S1 Pendidikan Bisnis
Alamat email : daudlevi@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 :

***Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap E-loyalty melalui E-Satisfaction
Sebagai variabel intervening pengguna Gopay***

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, 3 Maret 2025
Penulis

Daud Levi
No. Reg. 1707620043

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap *E-Loyalty* melalui *E-Satisfaction* Sebagai variabel intervening pengguna Gopay” beserta seluruh isinya merupakan karya asli yang disusun dan belum pernah diajukan baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya untuk mendapatkan gelar sarjana akademik.
2. Adapun pengutipan ilmu, dikutip sesuai dengan etika keilmuan yaitu 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, 18 Februari 2025
Yang Membuat Pernyataan,



Daud Levi

NIM. 1707620043

LEMBAR MOTTO PERSEMBAHAN

MOTTO

Believe in Yourself That Believe in YOU!

(Kamina)

We Evolve Beyond The Person We Were A Minute Before

(Simon)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada tuhan yesus kristus dan juga keluarga yang selalu ada dan membantu saya, kepada orangtua saya yang selalu memberikan dukungan secara emosional dan finansial untuk mengerjakan skripsi ini dan kepada adik-adik saya yang selalu memberikan dukungan kepada saya dalam pembuatan skripsi ini

Intelligentia - Dignitas

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap E-Loyalty melalui E-Satisfaction sebagai variabel intervening pengguna Gopay" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr Osly Usman, M,Bus. selaku Pembimbing Utama, yang dengan sabar dan penuh dedikasi memberikan bimbingan, arahan, serta kritik yang konstruktif selama proses penulisan skripsi ini.
2. Nofriska Krissanya S.E.,M.B.A selaku Pembimbing Pendamping, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Dita Puruwita S.Pd., M.Si., Ph.D selaku kooprodi pendidikan bisnis yang telah memberikan ilmu, motivasi, dan dukungan selama proses studi saya.
4. Orang tua saya dan adik-adik saya yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan semangat yang tak ternilai harganya.
5. Teman-teman dan sahabat-sahabat saya baik itu di lingkungan kampus ataupun tidak yang telah memberikan dukungan moral dan material selama perjalanan studi saya.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat saya harapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang uang digital, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

Jakarta 9 april 2025

Yang membuat pernyataan

Daud levi

1707620043