

PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DENGAN *TRUST* SEBAGAI *INTERVENING* (STUDI KASUS PADA PENGGUNA GRAB DI WILAYAH JAKARTA)

BALQIS RAHMADHINA

8215165497



Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019**

THE EFFECT OF PERCEIVED EASE OF USE AND SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION WITH TRUST AS AN INTERVENING (CASE STUDY ON GRAB USER IN JAKARTA REGION)

BALQIS RAHMADHINA
8215165497



Thesis is Written as One of The Requirements for Getting Bachelor Degree of Economics on Faculty of Economics State Universitas Negeri Jakarta

BACHELOR DEGREE OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019

ABSTRAK

Balqis Rahmadhina, 2019; Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* dengan *Trust* sebagai *Intervening* (Studi kasus pengguna Grab di wilayah Jakarta). Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Mohammad Rizan SE, MM & Andrian Haro, S.Si, MM .

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *trust*, pengaruh *service quality* terhadap *trust*, pengaruh *trust* terhadap *customer satisfaction*, pengaruh *perceived ease of use* terhadap *customer satisfaction*, pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction*, pengaruh *perceived ease of use* terhadap *customer satisfaction* dengan *trust* sebagai *intervening*, pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* dengan *trust* sebagai *intervening* (Studi kasus pengguna Grab di wilayah Jakarta).

Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner. Objek penelitian ini adalah 200 responden yang menggunakan aplikasi Grab di wilayah Jakarta. Analisis data menggunakan SPSS versi 22 dan SEM (*Structural Equation Model*) dari software LISREL versi 8.80 untuk mengolah dan menganalisa data hasil penelitian. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *trust*, 2) *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *trust*, 3) *trust* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*, 4) *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*, 5) *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* 6) *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* melalui *trust* sebagai *intervening*, 7) *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* melalui *trust* sebagai *intervening* untuk pengguna Grab di Jakarta

Kata Kunci: *Perceived ease of use, service quality, trust , customer satisfaction* , Grab Jakarta, SEM

ABSTRACT

Balqis Rahmadhina, 2019; The Effect of Perceived Ease of Use and Service Quality on Customer Satisfaction with Trust as Intervening (Case study of Grab users in the Jakarta area). Thesis, Jakarta: Management Concentration, Faculty of Economics, Jakarta State University. Advisory Team: Dr. Mohammad Rizan SE, MM & Andrian Haro, S.Si, MM.

The purpose of this study was to determine the effect of perceived ease of use on trust, the effect of service quality on trust, the influence of trust on customer satisfaction, the effect of perceived ease of use on customer satisfaction, the effect of service quality on customer satisfaction, the effect of perceived ease of use on customer satisfaction with trust as intervening, the effect of service quality on customer satisfaction with trust as intervening (Case study of Grab users in the Jakarta area).

Methods of collecting data using survey methods with instruments in the form of questionnaires. The object of this research is 200 respondents who use the Grab application in the Jakarta area. Data analysis used SPSS version 22 and SEM (Structural Equation Model) from LISREL software version 8.80 to process and analyze research data. Hypothesis testing results show: 1) perceived ease of use significant effect on trust, 2) service quality has a significant effect on trust, 3) trust has a significant effect on customer satisfaction, 4) perceived ease of use has a significant effect on customer satisfaction, 5) service quality has a significant effect on customer satisfaction 6) perceived ease of use has a significant effect on customer satisfaction through trust as intervening, 7) service quality has a significant effect on customer satisfaction through trust as intervening grab user in Jakarta

Keywords: Perceived ease of use, service quality, trust, customer satisfaction, Grab Jakarta, SEM



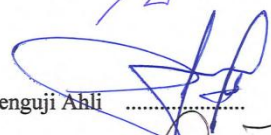
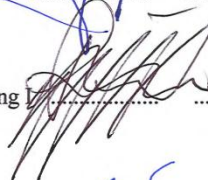

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi**



Prof. Dr. Dedi Purwana E. S., M.Bus

NIP. 19671207 1992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Basrah Saidani, M.si</u> NIP. 196301191992032001	Ketua		21-08-2019
2. <u>Shandy Aditya, BIB, MPBS</u> NIP. 198404082019031003	Sekretaris		21-08-2019
3. <u>Agung Kresnamurti R.P.,S.T.,M.M.</u> NIP. 197404162006041001	Penguji Ahli		23-08-2019
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, M.M.</u> NIP. 19720627 2006041001	Pembimbing I		21-08-2019
5. <u>Andrian Haro, S.Si.,M.M</u> NIP. 198509242014041002	Pembimbing II		23-08-2019

Tanggal Lulus

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan
3. Sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka
4. 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, Juli 2019

Yang Membuat Pernyataan



Balqis Rahmadhina

No. Reg: 8215165497

MOTTO

Berdoa itu ibadah.

Dikabulkan itu Hadiah.

Belum dikabulkan berarti pahala berlimpah.

Jadi jangan pernah menyerah untuk berdoa kepada Allah SWT.

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim.

Alhamdulillah kupersembahkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan segala kekuranganku. Segala syukur ku ucapkan kepada-Mu karena telah menghadirkan mereka yang selalu memberi semangat dan do'a di saat aku sedang berada di titik terlemah dan tersulitku, mereka yang sudah memotivasiku untuk terus berusaha menyelesaikan skripsi ini. Karena-Mu mereka ada, dan karena-Mu skripsi ini terselesaikan. Hanya pada-Mu tempat ku mengadu, berkeluh kesah dan mengucapkan syukur. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Kupersembahkan karya sederhana kepada orang-orang yang sangat aku sayangi dan aku kasihi.

Kepada Bapak dan Ibu Tercinta serta Tersayang apa yang aku peroleh hari ini belum mampu membayar setetes keringat dan air mata bapak dan ibu yang selalu