

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENGGUNAAN
KEMBALI SIBERING PADA MAHASISWA FAKULTAS
EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

ADE IRVAN SURYANA

8135161765



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

***THE EFFECT OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY AND
SATISFACTION STUDENT'S CONTINUANCE USAGE OF
SIBERING IN THE FACULTY OF ECONOMICS UNIVERSITAS
NEGERI JAKARTA***

**ADE IRVAN SURYANA
8135161765**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

*Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta*

***BUSINESS STUDIES EDUCATION
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2020***

ABSTRAK

ADE IRVAN SURYANA, Kualitas Layanan Elektronik dan Kepuasan Konsumen terhadap Penggunaan Berkelanjutan Pada Mahasiswa FE UNJ. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepuasan Konsumen terhadap Penggunaan Berkelanjutan pada mahasiswi FE UNJ. Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, selama 6 bulan terhitung sejak Februari sampai dengan Juli 2020. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional, populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *Purposive Sampling* sebanyak 145 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 3,624 + 0,449 X1 + 0,252 X2$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Smimov* dengan tingkat signifikansi (α) = 5% atau 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikan bernilai 0.075 karena tingkat signifikansi ketiga variabel tersebut > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji linieritas regresi Y atas X1 dan Y atas X2 menghasilkan nilai signifikansi pada *Linearity*, yaitu $0,000 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa memiliki pengaruh yang linier. Selanjutnya, dilakukan uji t dan dihasilkan Y atas X1 thitung = 3.973 dan ttabel = 1.658 dan Y atas X2 thitung = 2.514 dan ttabel = 1.658. Nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas layanan elektronik (X1) terhadap penggunaan berkelanjutan (Y) sebesar 0,790 dan nilai koefisien korelasi antara variabel kepuasan konsumen (X2) terhadap penggunaan berkelanjutan (Y) sebesar 0,546. Jadi, terdapat pengaruh positif dan

signifikan antara kualitas layanan elektronik terhadap penggunaan berkelanjutan, pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan konsumen terhadap penggunaan berkelanjutan. Dengan demikian, dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan elektronik dan kepuasan konsumen terhadap penggunaan berkelanjutan. Koefisien determinasi Y atas X1 diperoleh sebesar 0,716 yang menunjukkan bahwa 71,6% variabel penggunaan berkelanjutan ditentukan oleh kualitas layanan elektronik. Sementara itu, sisanya 28,4% dipengaruhi oleh faktor lain. Dan koefisien determinasi Y atas X2 diperoleh sebesar 0,693 yang menunjukkan bahwa 69,3% variabel penggunaan berkelanjutan ditentukan oleh kepuasan konsumen. Sementara itu, sisanya 30,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: Penggunaan Berkelanjutan, Kualitas Layanan Elektronik, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

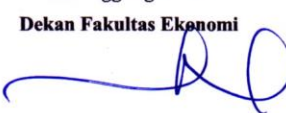





ADE IRVAN SURYANA, *Electronic Service Quality and Satisfaction of Continuance Usage of FE UNJ Students. The purpose of this study was to determine the effect of Electronic Service Quality and Satisfaction on Continuance Usage in UNJ FE students. This research was conducted at the Faculty of Economics, Jakarta State University, for 6 months from February to July 2020. The research method that the researchers used was a survey method with a correlational approach, the population used were all female students of the Faculty of Economics, Jakarta State University. The sampling technique used was Purposive Sampling technique of 145 people. The resulting regression equation is $\hat{Y} = 3.624 + 0.449 X1 + 0.252 X2$. Test requirements analysis is the normality test with the Kolmogorov-Smimov test with a significance level (α) = 5% or 0.05 and produces a significant level of value 0.075 because the significance level of the three variables > 0.05, it can be concluded that the data is normally distributed and can be used in further analysis. Linearity regression test of Y for X1 and Y for X2 produces a significance value in Linearity, which is 0,000 < 0.05, so it can be concluded that it has a linear effect. Next, a t test was carried out and Y was produced over X1 thitung = 3,973 and ttable = 1,658 and Y on X2 thitung = 2,514 and ttable = 1,658. Correlation coefficient between the electronic service quality variable (X1) to sustainable use (Y) is 0.790 and the correlation coefficient between the customer satisfaction variable (X2) and sustainable use (Y) is 0.546. So, there is a positive and significant influence between the quality of electronic services on sustainable use, a positive and significant effect between customer satisfaction on*

sustainable use. Thus, it can be concluded that there is a positive and significant influence between the quality of electronic services and consumer satisfaction with sustainable use. The coefficient of determination of Y over X1 was obtained at 0.716, indicating that 71.6% of the sustainable use variable was determined by the quality of electronic services. Meanwhile, the remaining 28.4% is influenced by other factors. And the coefficient of determination of Y over X2 obtained by 0.693 which shows that 69.3% of the variable of sustainable use is determined by customer satisfaction. Meanwhile, the remaining 30.7% is influenced by other factors.

Keywords: Continuance Usage, Electronic Service Quality, Satisfaction

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
PenanggungJawab Dekan Fakultas Ekonomi			
 Dr. Ari Saptono, S.E, M.Pd NIP 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si NIP. 196610302000121001 (Ketua)		24 Agustus 2020
2	Nadya Fadillah Fidhyallah, M.Pd NIP. 199302202019032022 (Sekretaris)		24 Agustus 2020
3	Dr. Corry Yohana, M.M NIP. 195909181985032011 (Penguji Ahli)		24 Agustus 2020
4	Dra. Dientje Griandini, M.Pd NIP. 195507221982102001 (Pembimbing 1)		24 Agustus 2020
5	Terrylina Arvinta Monoarfa, M.M NIDN. 8854660018 (Pembimbing 2)		24 Agustus 2020
Nama : Ade Irvan Suryana No. Registrasi : 8135161765 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 18 Agustus 2020			

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

F072020

PERNYATAAN ORISINILITAS

PERNYATAAN ORISINILITAS

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.
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 saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian 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 2020

METERAI
TEMPEL
1
1E6A1EAEF914487089
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Ade Irvan Suryana
NIM. 8135161765

LEMBAR 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 : Ade Irvan Suryana
NIM : 8135161765
Fakultas/Prodi : Pendidikan Bisnis
Alamat email : adeirvansuryana@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 Kualitas Layanan Elektronik dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan Kembali Lirbing Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta .

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

Penulis

(Ade Irvan Suryana)
nama dan tanda tangan

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Orang-orang hebat di bidang apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja. Mereka tidak menyia-nyiakan waktu untuk menunggu inspirasi." (Ernest Newman)

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Skripsi ini saya persembahkan untuk Ibu, Bapak, Kakak yang selalu mencintai dan menyayangi saya dengan tulus, yang selalu mendukung saya hingga detik ini, selalu mendoakan, dan memberikan semangat serta kepercayaannya kepada saya untuk dapat meraih cita-cita. Saya persembahkan juga skripsi saya ini untuk Ibu Dientje Griandini dan Ibu Terrylina Arvinta Monoarfa yang telah banyak berjasa dalam membimbing dan mengarahkan saya sehingga skripsi ini terselesaikan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan limpahan rahmat, anugerah dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan Kembali Sibering Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta”.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas atas bantuan, bimbingan, bantuan, saran dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan segala hormat, peneliti mengucapkan terima kasih kepada segala pihak yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dra. Dientje Griandini, M.Pd, selaku dosen pembimbing I yang senantiasa sabar membimbing, memberikan saran serta dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini;
2. Terrylina Arvinta Monoarfa, M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini;
3. Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan selama perkuliahan
4. Ryna Parlyna, MBA, selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis;
5. Dr. Ari Saptono, S.E, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;

6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi khususnya Dosen Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu-ilmu yang tidak ternilai harganya dan semoga dapat bermanfaat bagi peneliti kelak;
7. Seluruh keluarga terutama kedua orang tua Ibu Novi Herawati dan Bapak Rusman yang telah memberikan semangat, do'a, dukungan baik secara moril maupun materil kepada peneliti;
8. Seluruh mahasiswa Pendidikan Binis 2016 yang selalu memberikan dukungan, semangat dan bantuan kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini;

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Peneliti mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan yang positif, baik untuk peneliti maupun untuk pembaca.

Jakarta, Juli 2020

Peneliti