

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat yang telah dilimpahkan-Nya sehingga skripsi yang berjudul ”**ANALISIS PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-LOYALTY* MELALUI *ESATISFACTION* DENGAN *WEBSITE FAMILIARITY* SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI PADA PERUSAHAAN GOJEK**” dapat selesai tepat pada waktunya. Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi S1 di Universitas Pelita Harapan. Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menghadapi berbagai kesulitan dan rintangan, tetapi berkat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak maka skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin menggunakan kesempatan ini untuk menyampaikan ucapan terima kasih pada semua pihak yang telah berkontribusi, khususnya kepada:

1. Ibu Dra. Gracia Shinta S. Ugut, M.B.A., Ph. D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
2. Ibu Isana S.C. Meranga, S.P., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen
3. Danet Arya Patria, S.E., M.B.A selaku Dosen Pembimbing sekaligus ketua konsentrasi jurusan retail yang telah berkenan meluangkan waktu, pikiran dan kesabaran dalam membimbing dan memberikan pengarahan yang sangat

bermanfaat serta dukungan moral dari awal penyusunan hingga akhir dari penyusunan skripsi ini.

4. Dr. Innocentius Bernarto, S.T., M.M., M.Si selaku dosen retail yang ikut membimbing penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Zoel hutabarat selaku dosen di Universitas Pelita Harapan yang ikut meluangkan waktu untuk membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap Dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
7. Orang tua serta keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta kasih sayang kepada penulis. Terutama kepada Ibu yang selalu memberikan semangat kepada penulis ketika sedang merasa putus asa, serta Ayah yang selalu mendukung dan membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Bella Sugita selaku teman seperjuangan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang selalu menemani penulis dalam menyusun skripsi ini dan menyemangati penulis disaat putus asa.
9. Teman-teman penulis Joanna Abigail, Florencia Kalista, Jesslyn Dorothea, Jeniffer Queenstanty, Giovani Graciana, Sammy Sihotang, dan Rohit Kishen yang selalu menghibur penulis disaat merasa jenuh dalam menyusun skripsi ini.

10. Seluruh pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah ikut memberikan bantuan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu, penulis menerima dan menghargai saran beserta kritik yang diberikan. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat yang positif bagi pembaca.

Tangerang, 26 November 2020

Penulis

(Stella Carissa)

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
ANALISIS PENGARUH <i>E-SERVICE QUALITY</i> TERHADAP <i>E-LOYALTY</i> MELALUI <i>E-SATISFACTION</i> DENGAN <i>WEBSITE FAMILIARITY</i> SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI PADA PERUSAHAAN GOJEK	i
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN	Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	i
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	i
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Praktis	12
1.4.2 Manfaat Teoritis	13
1.4.3 Manfaat bagi peneliti selanjutnya	13
1.5 Sistematika Penulisan	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Transportasi online	15
2.2 Penjelasan Variabel.	17
2.2.1 E-SERVICE QUALITY	17
2.2.2 E-LOYALTY	19
2.2.3 E-SATISFACTION	20
2.2.4 WEBSITE FAMILIARITY	21
2.3 Model penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Obyek Penelitian	34
3.2 Unit Analisis	37
3.3 Tipe Penelitian	37
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian.	38
3.4.1 Definisi Konseptual dan Operasional serta Model Penelitian	38
3.5 Populasi dan Sampel	41
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel	42
3.5.2 Metode Penarikan Sampel	43

3.6 Metode Pengumpulan Data	44
3.7 Metode Analisis Data	45
3.8 Pengujian Instrumen Penelitian	46
3.8.1 Uji Validitas	46
3.8.2 Uji Reabilitas	46
3.9 Hasil Uji Instrumen Pendahuluan	47
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Hasil Penelitian	51
4.1.1 Profil Responden	51
4.1.2.1 <i>E-service quality</i>	57
4.1.2.2 <i>E-loyalty</i>	59
4.1.2.3 <i>E-satisfaction</i>	61
4.2 Pembahasan	77
4.3.1 Pengaruh <i>e-service</i> dengan <i>e-satisfaction</i>	77
4.3.2 Pengaruh <i>e-satisfaction</i> dengan <i>e-loyalty</i>	78
4.3.3 Pengaruh <i>e-service quality</i> dengan <i>e-loyalty</i>	80
4.3.4 Peran mediasi <i>E- satisfaction</i>	81

4.3.5 Peran moderasi <i>website familiarity</i>	82
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Implikasi Manajerial	85
5.3 Pembatasan Penelitian dan saran penelitian selanjutnya	87
DAFTAR PUSTAKA	88
APPENDIX A	97
APPENDIX B	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil survei Daily Social	4
Gambar 2.1 Model penelitian Bahar kaya (2019).....	33
Gambar 4.1 Model Pengukuran (<i>OuteModel</i>).....	71
Gambar 4.2. Path Model PLS <i>Algorithm</i>	77
Gambar 4.3 Path Model PLS <i>Boothstrapping</i>	78

DAFTAR TABEL	vi
Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Indonesia.....	1
Tabel 1.2 Top Brand Index Perusahaan Transportasi Berbasis Digital.....	3
Tabel 1.3 Kepuasan terhadap Gojek.....	5
Tabel 1.4 Keluhan terhadap gojek.....	6
Tabel 3.1 Tabel Definisi Konseptual dan Operasional serta Model Penelitian.....	38
Tabel 3.2 Convergent Validity (indicator reability/outer loading).....	47
Tabel 3.3 Construct Reliability and Validity.....	49
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	52
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	53
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	53
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	54
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan penghasilan	55
Tabel 4 6 Contoh jawaban skala likert	57
Tabel 4.7 Konstrak E-service quality	58
Tabel 4.8 konstruk E-loyalty	60
Tabel 4.9 Konstruk E-satisfaction	63
Tabel 4.10 Konstruk Website Familiarity	64
Tabel 4.11 Internal Consistency (Composite Reability dan AVE)	66
Tabel 4.12 Hasil uji Discriminant validity	68
Tabel 4.13 outer loading.....	70
Tabel 4.14 Collinearity statistics (VIF).....	74
Tabel 4.15 Rsquare.....	75
Tabel 4.16 Size and signigance of Path coefficient	76