

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION***

**(Studi pada konsumen pengguna aplikasi *Domino's Pizza* Hasan Basri  
Banjarmasin Utara)**



Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen

**Oleh :**

**MUHAMMAD ZULFIKAR FAUZI AMIN**

**NIM : 1910312210013**

**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**2023**

**LEMBAR LEGALITAS**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP  
*CUSTOMER SERVICE***  
(studi pada konsumen pengguna aplikasi *Domino's Pizza Hasan Basri*  
Banjarmasin Utara)

Yang disiapkan dan disusun oleh:

**MUHAMMAD ZULFIKAR FAUZI AMIN**  
NIM. 1910312210013

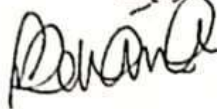
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 12 Desember 2023  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing



Rusniati, SE, M.Si.  
NIP. 19721117 199702 2 004

Penguji I



Prof. Laila Refiana Said, S.Psi., M.Si., Ph.D.  
NIP. 19700913 200501 2 003

Penguji II



Dr. RR. Yulianti Prihatiningsum, SE, M.Si, CMA, CPM (Asia)  
NIP. 19730727 200112 2 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. RR. Yulianti Prihatiningsum, SE, M.Si, CMA, CPM (Asia)  
NIP. 19730727 200112 2 001

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

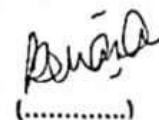
Nama : Muhammad Zulfikar Fauzi Amin  
NIM : 1910312210013  
Program Studi : SI Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap *Customer Service* (Studi Pada Konsumen Pengguna Aplikasi *Domino's Pizza Hasan Basri Banjarmasin Utara*)  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran  
Ujian Dilaksanakan : Selasa, 12 Desember 2023  
Waktu Ujian : 08.00 WITA s/d selesai

**TIM PENGUJI**

Pembimbing : Rusniati, SE, M.Si.



Penguji 1 : Prof. Laila Refiana Said, S.Psi., M.Si., Ph.D.



Penguji 2 : Dr. RR. Yuliani Prihatningrum, SE, M.Si, CMA, CPM(Asia)



## BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat


Nama : Muhammad Zulfikar Fauzi Amin  
NIM : 1910312210013  
Program Studi : SI Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap *Customer Service* (Studi Pada Konsumen Pengguna Aplikasi *Domina's Pizza* Hasan Basri Banjarmasin Utara)

Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran

Ujian Dilaksanakan : Selasa, 12 Desember 2023

Waktu Ujian : 08.00 WITA s/d selesai

Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran Tim Penguji:

No	Nama Tim Penguji	Keterangan	Tanda Tangan
1.	Rusniati, SE, M.Si.	Pembimbing	

Demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan dari Tim Penguji.

Banjarmasin, 30 Desember 2023

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. R.R. Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si, CMA, CPM (Asia)  
NIP. 19730727 200112 2 001

Mahasiswa

  
Muhammad Zulfikar Fauzi Amin  
NIM. 1910312210013

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidak benaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 29 November 2023



Muhammad Zulfikar Fauzi Amin  
1910312210013

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah serta puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahanrahmat dan karunia-Nya kepada kita semua, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap *Customer Satisfaction* (studi pada konsumen pengguna aplikasi *Domino's Pizza* Hasan Basry Banjarmasin Utara)” skripsi ini ditulis untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.

Tidak lupa penulis juga mengucapkan terimakasih banyak kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Yunani, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
2. Ibu Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si, CMA, CPM, Asia selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Rusniati, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk melakukan konsultasi dan terimakasih atas ide pemikiran, saran, serta solusi dari permasalahan yang dihadapi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Ibu Prof. Laila Refiana Said, S.Psi, M.si, Ph.D dan Ibu Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum SE, M.Si, CMA, CPM, Asia selaku dosen penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji skripsi saya dan memberikan saran.
5. Seluruh Dosen Pengajar di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik, membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat untuk penulis.
6. Kepada keluarga, kerabat, *support system* dan teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2019 Universitas Lambung Mangkurat baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu.

Semoga berkat dukungan, bantuan, dan doa yang diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan masukan dari pembaca sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya.

Banjarmasin, 29 November 2023  
Peneliti,



Muhammad Zulfikar Fauzi Amin  
1910312210013

## ***ABSTRACT***

Muhammad Zulfikar Fauzi Amin (2023). *The Effect of E-Service Quality and E-Trust on Customer Satisfaction for consumers who use the Domino's Pizza Hasan Basri application in North Banjarmasin*. Advisor: Rusniati, Rusniati

*This study was conducted to (1) analyze the effect of e-service quality and e-trust on customer satisfaction in consumers of Domino's Pizza Hasan Basri Banjarmasin application users; (2) to analyze the effect of e-service quality on customer satisfaction in consumers of Domino's Pizza Hasan Basri Banjarmasin application users; (3) to analyze the effect of e-trust on customer satisfaction in consumers of Domino's Pizza Hasan Basri Banjarmasin application users.*

*This research is explanatory research. The population in this study were Banjarmasin people who had bought products in the Domino's Pizza application at least twice and were at least 18 years old with a sample of 100 people. The sampling technique in this study was nonprobability sampling. The data analysis technique uses Multiple Linear Regression Analysis.*

*The results showed that E-Service Quality and E-Trust had a significant effect simultaneously on Customer Satisfaction. E-Service Quality has a significant effect partially on Customer Satisfaction. E-Trust has a partially significant effect on Customer Satisfaction.*

**Keywords:** *E-Service Quality, E-Trust, Customer Satisfaction.*



## ABSTRAK

Muhammad Zulfikar Fauzi Amin (2023). Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap *Customer Satisfaction* pada konsumen pengguna aplikasi *Domino's Pizza* Hasan Basri Banjarmasin Utara. Pembimbing: Rusniati, Rusniati

Penelitian ini dilakukan untuk (1) menganalisis pengaruh *e-service quality* dan *e-trust* terhadap *customer satisfaction* pada konsumen pengguna aplikasi *Domino's Pizza* Hasan Basri Banjarmasin; (2) untuk menganalisis pengaruh *e-service quality* terhadap *customer satisfaction* pada konsumen pengguna aplikasi *Domino's Pizza* Hasan Basri Banjarmasin; (3) untuk menganalisis pengaruh *e-trust* terhadap *customer satisfaction* pada konsumen pengguna aplikasi *Domino's Pizza* Hasan Basri Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian *explanatory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kora Banjarmasin yang sudah pernah membeli produk di aplikasi *Domino's Pizza* minimal sebanyak dua kali dan berumur minimal 18 tahun dengan sampel sebanyak 100 orang. Teknik *sampling* dalam penelitian ini berupa *nonprobability sampling*. Teknik analisis data menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-Service Quality* dan *E-Trust* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap *Customer Satisfaction*. *E-Service Quality* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *Customer Satisfaction*. *E-Trust* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *Customer Satisfaction*.

**Kata Kunci:** *E-Service Quality, E-Trust, Customer Satisfaction.*

## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR LEGALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	8
1.3    Tujuan Penelitian.....	8
1.4    Manfaat Penelitian.....	9
1.5    Sistematika Pembahasan .....	9
<b>BAB II</b> .....	<b>11</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1    E-Service Quality .....	11
2.1.1    Definisi.....	11
2.1.2    Dimensi E-Service Quality .....	11
2.2    E-Trust.....	13
2.2.1    Definisi.....	13
2.2.2    Indikator <i>E-Trust</i> .....	14
2.3    Customer Satisfaction.....	16
2.3.1    Definisi.....	16
2.3.2    Indikator Customer Satisfaction.....	17
2.4    Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction.....	18
2.5    Pengaruh E-Trust Terhadap Customer Satisfaction .....	19

2.6	Penelitian Terdahulu.....	20
<b>BAB III.....</b>		<b>23</b>
<b>KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS .....</b>		<b>23</b>
3.1	Kerangka Konseptual .....	23
3.2	Hipotesis Penelitian.....	24
<b>BAB IV .....</b>		<b>27</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>		<b>27</b>
4.1	Ruang Lingkup Penelitian .....	27
4.2	Jenis Penelitian .....	27
4.3	Tempat/Lokasi Penelitian.....	28
4.4	Unit Analisis.....	28
4.5	Populasi dan Sampel .....	28
4.5.1	Populasi Penelitian.....	28
4.5.2	Sampel Penelitian.....	29
4.6	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	30
4.6.1	Variabel.....	30
4.6.2	Definisi Operasional Variabel.....	32
4.7	Teknik Pengolahan Data .....	33
4.7.1	Sumber Data.....	33
4.7.2	Teknik Pengumpulan Data.....	33
4.7.3	Skala Pengumpulan Data .....	34
4.8	Teknik Analisis Data .....	34
4.8.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	34
4.8.2	Uji Asumsi Klasik.....	35
4.8.3	Uji Regresi Linear Berganda.....	38
4.8.4	Pengujian Hipotesis.....	38
<b>BAB V.....</b>		<b>41</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....</b>		<b>41</b>
5.1	Gambaran Umum Objek/Daerah Penelitan.....	41
5.2	Hasil dan Analisis.....	43
5.2.1	Karakteristik Responden .....	43
5.2.2	Deskripsi Statistik Variabel Penelitian.....	46
5.2.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
5.2.4	Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	53

5.2.5	Hasil Analisis Data.....	56
5.2.6	Hasil Pengujian Hipotesis .....	58
5.2.7	Pembahasan Hasil Penelitian .....	60
5.2.8	Implikasi Hasil Penelitian .....	65
5.2.9	Keterbatasan Penelitian.....	69
<b>BAB VI</b>	.....	<b>70</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>70</b>
6.1	Kesimpulan.....	70
6.2	Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>74</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 4. 1 Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 4. 2 Skala Likert.....	34
Tabel 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Kecamatan.....	44
Tabel 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	45
Tabel 5. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per-Bulan .....	46
Tabel 5. 6 Skor Rata-Rata <i>E-Service Quality</i> (X1) .....	47
Tabel 5. 7 Skor Rata-Rata <i>E-Trust</i> (X2) .....	48
Tabel 5. 8 Skor Rata-Rata <i>Customer Satisfaction</i> (Y) .....	49
Tabel 5. 9 Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 5. 10 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 5. 11 Hasil Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov .....	53
Tabel 5. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
Tabel 5. 13 Hasil Uji Glejser.....	55
Tabel 5. 14 Hasil Uji Linearitas .....	56
Tabel 5. 15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pengguna Internet di Indonesia .....	2
Gambar 1. 2 Peringkat Restoran <i>Pizza</i> di Seluruh Dunia .....	3
Gambar 1. 3 Peringkat Restoran <i>Pizza</i> di Indonesia .....	4
Gambar 1. 4 Jaminan <i>Delivery</i> 30 Menit Sampai .....	6
Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual .....	23