

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*  
*MOBILE APPS* LAYANAN PENYEDIA INFORMASI ZOMATO**

**SKRIPSI**

Disusun Oleh :

Lutfi Hardito

1401144271



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2018**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY***

***MOBILE APPS LAYANAN PENYEDIA INFORMASI ZOMATO***

***The Effect of E-Service Quality to Customer LOYALTY Mobile Apps  
Information Service Zomato***

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun Oleh :

Lutfi Hardito

1401144271



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TELKOM**

**BANDUNG**

**2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *Customer Loyalty Mobile Apps*  
Layanan Penyedia Informasi *Zomato***

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun Oleh:  
LUTFI HARDITO  
1401144271



Pembimbing

ERNI MARTINI, S.Sos., M.M.

**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2018**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya, LUTFI HARDITO, menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *Customer Loyalty Mobile Apps* Layanan Penyedia Informasi *Zomato*** adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan kecuali melalui pengutipan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Saya bersedia menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam skripsi saya ini.

Bandung, 10 April 2018  
Yang membuat pernyataan,

Lutfi Hardito  
1401144271

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini sebagai civitas akademik  
Universitas Telkom,

nama : Lutfi Hardito

nomor pokok mahasiswa: 1401144271

program studi : S-1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

fakultas : Ekonomi dan Bisnis

jenis karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan **hak bebas royalti noneklusif (*non-exclusive royalty-free right*)** kepada Universitas Telkom demi pengembangan ilmu pengetahuan, atas karya ilmiah saya yang berjudul **Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *Customer Loyalty Mobile Apps* Layanan Penyedia Informasi Zomato** beserta kelengkapannya (jika diperlukan).

Hak bebas royalti noneklusif ini menjadikan Universitas Telkom berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sadar dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 10 April 2018

Yang membuat pernyataan,

Lutfi Hardito

1401144271

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir atau skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *Customer Loyalty Mobile Apps* Layanan Penyedia Informasi *Zomato*”.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti banyak mendapatkan masukan, dorongan, kritik, bimbingan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orangtua peneliti yang senantiasa memberikan dukungan moril dan do’a sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Yudi Priyadi, S.T., M.T. selaku dosen wali peneliti yang sudah memberikan masukan, arahan dan motivasi selama peneliti berkuliah di S1 MBTI Telkom University.
3. Erni Martini, S.Sos.,M.M. Selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan, bimbingan, kritik, serta ilmu kepada peneliti selama penelitian berlangsung.
4. Prof. Ir. Mochammad Ashari, M.M., ph.D, selaku Rektor Telkom University.
5. Ir. Dodie Tricahyono, M.M., ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Telkom University.
6. Dr. Fetty Poerwita Sary, S.S., M.Pd., selaku Ka. Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika Telkom University.
7. Ibu Runny Achmad dan Bapak Brady yang sudah mau bekerja sama dan banyak memberikan masukan dalam kehidupan saya baik dalam keseharian juga dalam berorganisasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
8. Seluruh Dosen Telkom University yang sudah memberikan banyak ilmu kepada penulis dan memberikan pelajaran yang sangat bermanfaat.
9. PT. Zomato Media Indonesia yang sudah menerima untuk di jadikan objek penelitian dalam penelitian ini.

10. Sarah Azka, Astrid Helena, Nabila Fikri dan Rema Rakasiwi yang sudah membantu penulis secara langsung dalam proses penyelesaian skripsi.
11. Rida Dwi yang senantiasa mendorong dan memotivasi penulis untuk tidak menunda-nunda dalam penyelesaian skripsi.
12. Teman-teman seperjuangan dalam perkuliahan dan mengerjakan tugas akhir ini, Arqie, Radityo, Rizki Naufaldi, Galuh, Almen, Ape, Aldo, dan Mado yang sudah mensupport satu sama lain, yang sudah berbagi ilmu dan pengetahuan dalam mengerjakan tugas akhir ini.
13. Teman-teman kelas MBTI-G 2014 yang telah menemani masa kuliah saya dari awal menjadi mahasiswa baru sampai sekarang.
14. Kepengurusan BEM FEB YOUTH 2015, BEM FEB PRIME 2016 dan TRILOGY 2017 yang telah memberikan banyak pengalaman dan pelajaran kepada penulis dalam berorganisasi dalam masa perkuliahan ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dengan segenap kerendahan hati penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada skripsi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa mendatang. Oleh karena itu peneliti meminta kritik serta saran yang membangun agar dapat peneliti perbaiki dan tidak terulang kembali dikemudian hari. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta informasi sebagai bahan ajar pembaca dikemudian hari untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai penerapan sumberdaya manusia.

Bandung, 10 April 2018  
Yang membuat pernyataan,

Lutfi Hardito  
1401144271

## ABSTRAK

Teknologi informasi telah membuka babak baru dalam perkembangan informasi di era digital ini. Selain digunakan untuk mengakses berbagai informasi, teknologi informasi dapat digunakan sebagai alat pembayaran, perdagangan, pemasaran, pelayanan dan pendidikan yang dapat digunakan untuk keperluan pribadi ataupun bisnis. *Smartphone* adalah salah satu contoh nyata perkembangan teknologi informasi yang sangat bermanfaat pada kehidupan manusia lewat aplikasi-aplikasinya.

Penelitian ini dilakukan di PT. *Zomato* Media Indonesia dengan mengukur pengaruh antara *E-Service Quality* sebagai variabel independen dengan *Perceived Service Value* juga *Customer loyalty* sebagai variabel dependen. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan sampel sebanyak 400 responden dan jenis penelitian deskriptif kausal. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara online dan fisik. Metode analisis yang digunakan adalah metode *Structural Equation Modelling* dengan tipe *Partial Least Square*.

Penelitian ini menemukan *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Service Value* juga *Customer Loyalty Zomato*, dimana *E-Service Quality* dapat mendorong loyalitas dari para pengguna *Mobile Apps Zomato*.

Kata kunci: *Customer Loyalty, E-Service Quality, Perceived Service Value*



## **ABSTRACT**

*Information technology has opened a new chapter in the development of information in today's digital era, in addition to being used to access various information, information technology can be used as a means of payment, trade, marketing, service and education that can be used for personal or business purposes. Smartphone is one of the real examples of the development of information technology is very useful in human life through its applications.*

*This research was conducted at PT. Zomato Media Indonesia by measuring the influence between E-Service Quality as independent variable with Perceived Service Value as well as Customer Loyalty as dependent variable. This research was conducted by using quantitative method with a sample of 400 respondents and the type of descriptive causal research. Data collection is done through the spread of online and physical questionnaires. The method of analysis used is Structural Equation Modeling method with Partial Least Square type.*

*This study found E-Service Quality has a positive and significant impact on Perceived Service Value as well as Customer loyalty Zomato, where E-Service Quality can encourage the loyalty of Zomato Mobile Apps users. Keyword: E-Service Quality, Perceived Service Value, Customer Loyalty*

*Keywords: Customer Loyalty, E-Service Quality, Perceived Service Value*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	12
1.8 Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN</b> .....	14
2.1 Teori-teori Penelitian Terdahulu.....	14
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	14
2.1.2 Pelayanan.....	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.4 <i>E-Service Quality</i> .....	16
2.1.5 Customer Loyalty.....	19

2.1.7	<i>Perceived Service Value</i>	21
2.2	Penelitian Terdahulu	22
2.3	Kerangka Pemikiran	28
2.4	Hipotesis	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		30
3.1	Karakteristik Penelitian	31
3.2	Alat Pengumpulan Data	32
3.3	Tahap Penelitian	35
3.4	Populasi dan Sampel	37
3.5	Pengumpulan Data	39
3.6	Uji Validasi dan Reabilitas	39
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	42
<b>BAB IV HASIL PEMBAHASAN</b>		46
4.1	Karakteristik Responden	46
4.2	Analisis Deskriptif	51
4.3	Hasil Penelitian	57
4.4	Pengujian Hipotesis	64
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	65
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		69
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		72
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Jurnal Pendahulu Internasional.....	22
Tabel 2.2	Jurnal Pendahulu Nasional.....	25
Tabel 3.1	Karakteristik Penelitian.....	30
Tabel 3.2	Variabel Operasional.....	31
Tabel 3.3	Skala Pengukuran Kuesioner.....	34
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 3.5	Hasil Uji Reabilitas.....	42
Tabel 3.6	Kriteria Interpretasi Presentase.....	43
Tabel 4.1	Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>E-Service Quality</i> .....	51
Tabel 4.2	Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Perceived Value</i> .....	54
Tabel 4.3	Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	56
Tabel 4.4	Hasil <i>Convergent Validity</i> .....	58
Tabel 4.5	<i>Output Factor Loading</i> Setelah Penyesuaian.....	59
Tabel 4.6	Tabel <i>Average Variance Extracted</i> .....	60
Tabel 4.7	Nilai Korelasi <i>Cross Loading</i> .....	61
Tabel 4.8	Tabel <i>Average Variance Extracted</i> .....	62
Tabel 4.9	Hasil dari nilai <i>CA</i> dan <i>CR</i> Tiap Variabel.....	62
Tabel 4.10	Hasil <i>R-square</i> .....	64
Tabel 4.11	Hasil Uji Hipotesis.....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo <i>Mobile Apps Zomato</i> .....	2
Gambar 1.2	Nilai Internal.....	2
Gambar 1.3	<i>Monthly Active Smartphone User in Indonesia</i> .....	5
Gambar 1.4	<i>Growth in Internet User</i> .....	6
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian.....	35
Gambar 3.2	Garis Kontinum.....	44
Gambar 4.1	Tabel Jenis Kelamin Responden.....	47
Gambar 4.2	Responden Berdasarkan Usia.....	48
Gambar 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
Gambar 4.4	Responden Berdasarkan Pendapatan Pengguna.....	50
Gambar 4.5	Garis Kontinum <i>E-Service Quality</i> .....	53
Gambar 4.6	Garis Kontinum <i>Perceived Service Value</i> .....	55
Gambar 4.7	Garis Kontinum <i>Customer Loyalty</i> .....	57
Gambar 4.8	Hasil <i>Outer Model</i> .....	60
Gambar 4.9	Path Diagram Model Penelitian ( <i>Inner Model</i> ).....	63