

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA KOPERASI KREDIT KOSAYU MALANG
(Studi Pada Pengguna Aplikasi Kopdit Kosayu Mobile)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang



**DISUSUN OLEH :
SANDRA VANIA WIRHASPATI
NIM : 201811031**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
2022**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Sandra Vania Wirhaspati
NIM : 201811031
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul : PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION KOPERASI KREDIT
KOSAYU MALANG (*Studi Pada Pengguna
Aplikasi Kopdit Kosayu Mobile*)

Malang, 19 Juli 2022



(Sandra Vania Wirhaspati)

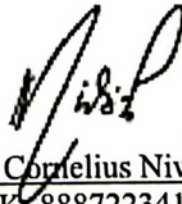
DITERIMA DAN DISETUJUI:

Pembimbing I



J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM
NIDN: 0724018601

Pembimbing II



Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.
NIDK: 8887223419

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dra. Anni Yudastuti, M.P.
NIDN: 0701056401

Ketua Program Studi Manajemen



J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.
NIDN: 0724018601

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA KOPERASI KREDIT KOSAYU MALANG
(Studi Pada Pengguna Aplikasi Kopdit Kosayu Mobile)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Sandra Vania Wirhaspati

NIM : 201811031

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal 22 Juni 2022 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Manajemen Strata Satu (S-1)



DEWAN PENGUJI

1. Dra. Anni Yudiastuti, MP
NIDN : 0701056401
2. Drs. Cornelius Niwadolo, MM
NIDK : 8887223419
3. J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.
NIDN : 0724018601

TANDA TANGAN

SURAT KETERANGAN PENELITIAN



KOPERASI KREDIT KOSAYU

Badan Hukum : No.7004 / BH / II / 91 Tgl. 29 April 1991
TP Kalasan: Jl. Candikalasan No. 183 - Malang, (0341) 491567
TP Patimura : Jl. Patimura No. 35d - Malang, (0341) 368438
TP Tutur : Sebelah Barat SMPN Nongkojajar - Pasuruan, (0343) 499834

SURAT KETERANGAN

07/SKP/HRD/Kop_Ksy/VII/2022

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Antonius Anggara Sardjita
Jabatan : Manajer
Alamat : Jl. Anggrek Merpati No 21 Malang

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Sandra Vania Wirhaspati
NIM : 201811031
Fak / Prodi : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Adalah benar melakukan penelitian di Kopdit Kosayu dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : **Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction pada Koperasi Kredit Kosayu Malang** Mulai tanggal 01 Juli – 11 Juli 2022.

Demikian surat keterangan kerja ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

15 Juli 2022

M A Antonius Anggara Sardjita
Manajer

Kebutuhan Anda Kepedulian Kami, Kepuasan Anda Kebahagiaan Kami, Kesejahteraan Anda Cita-cita Kami
E-mail: info@kopditkosayu.co.id

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul : "Pengaruh *E-service quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Koperasi Kredit Kosayu Malang" merupakan karya asli dari :

Nama : SANDRA VANIA WIRHASPATI
NIM : 201811031
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Telah dideteksi tingkat plagiasinya secara online oleh Perpustakaan Universitas Katolik Widya Karya Malang, menggunakan *Turnitin Plagiarism Checker* dan sudah memenuhi kriteria toleransi yaitu sebesar $\leq 30\%$. (surat keterangan deteksi plagiasi terlampir).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.



Malang, 19 Juli 2022

Sandra Vania Wirhaspati

DITERIMA DAN DISETUJUI:

Pembimbing I

J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM
NIDN: 0724018601

Pembimbing II

Drs. Cornelius Niwadolo, M.M.
NIDK: 8887223419

Mengetahui:



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dra. Ann Yudiastuti, M.P.
NIDN: 0701056401



Ketua Program Studi Manajemen

J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.
NIDN: 0724018601

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah menyertai saya dalam pembuatan proposal ini. Terimakasih juga kepada kedua orang tua saya yang telah mendukung semua kegiatan positif saya. Tidak lupa juga saya ucapkan terimakasih kepada :

- Keluarga saya yang selalu memberikan dukungan dalam pengerjaan skripsi
- Koperasi Kredit Kosayu yang telah memberikan kesempatan dalam penelitian
- Semua kerabat dan sahabat, tanpa inspirasi, dorongan, dan dukungan yang telah kalian berikan kepada saya, saya mungkin bukan apa-apa saat ini.
- Dan semua orang yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu saya dalam pencapaian ini

Pada Akhirnya saya atas nama Sandra Vania Wirhaspati mengucapkan terimakasih banyak kepada mahasiswa Manajemen UKWK 2018 yang sudah berjuang bersama saya sampai sejauh ini. Semoga cita – cita dan segala keinginan anda tercapai dan terimakasih atas 4 tahun indah yang sudah kita lewati bersama dalam berproses di Universitas Widya Karya Malang

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan pelaksanaan skripsi yang berjudul “PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* (*Studi pada pengguna Aplikasi Kopdit Kosayu Mobile*)”

Penulis menyadari bahwa keberhasilan yang dicapai selama penyusunan skripsi ini bukan semata-mata karena kemampuan penulis sendiri melainkan tuntunan Tuhan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu saya selaku mahasiswa Universitas Katolik Widya Karya Malang mengucapkan terima kasih kepada :

1. Frater Dr. Klemens Mere, S.E., M.Pd., M.M., M.H., M.A.P., BHK selaku Rektor Universitas Katolik Widya karya Malang
2. Dra. Anni Yudiastuti, MP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang
3. Jovita Vicka B.W, S.Pd., M.SM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Karya Malang sekaligus Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan masukan, arahan, dukungan dan bimbingan seama proses pengerjaan skripsi
4. Drs. Cornelius Niwadolo, MM selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan masukan, arahan, dukungan, dan bimbingan selama proses pengerjaan skripsi
5. Seluruh Karyawan Koperasi Kredit Kosayu yang telah membantu, meluangkan waktu, dan memberi izin untuk melakukan penelitian di Koperasi Kredit Kosayu
6. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu kepada peneliti selama studi di Universitas Katolik Widya Karya Malang.

Malang, 19 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
ABSTRAKSI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	9
B. Kajian Pustaka	15
1. <i>E-service quality</i>	15
a. Pengertian Service Quality	15
b. Faktor yang mempengaruhi Service Quality	16
c. Pengertian E-Service	18
d. Pengertian E-service quality	19
e. Dimensi E-service quality	19
f. Manfaat E-service quality.....	23
2. <i>Customer Satisfaction</i>	24
a. Pengertian Customer Satisfaction	24
b. Mengukur Customer Satisfaction	25
c. Indikator Customer Satisfaction	27
d. Manfaat Customer Satisfaction.....	28
C. Kerangka Pikir	29

D. Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Lokasi Penelitian.....	31
C. Populasi dan Sampel.....	32
1. Populasi Penelitian.....	32
2. Sampel Penelitian.....	32
D. Jenis Data.....	33
1. Data Kuantitatif.....	33
2. Data Kualitatif.....	33
E. Sumber Data.....	34
1. Data Primer.....	34
2. Data Sekunder.....	34
F. Definisi Operasional.....	35
G. Metode Pengumpulan Data.....	38
1. Wawancara.....	38
2. Kuisioner.....	38
H. Teknik Analisis Data.....	39
1. Uji Instrumen.....	39
a. Uji Validitas.....	39
b. Uji Reliabilitas.....	39
2. Uji Asumsi Klasik.....	40
a. Uji Normalitas.....	40
b. Uji Multikolinieritas.....	40
c. Uji Heteroskedastisitas.....	40
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
4. Uji Hipotesis.....	42
a. Uji F.....	42
b. Uji T.....	43
BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA.....	44
A. Gambaran Perusahaan.....	44
1. Sejarah Perusahaan.....	44
2. Produk Simpanan Koperasi Kredit Kosayu.....	46
3. Fasilitas Koperasi Kredit Kosayu.....	52

4. Lokasi Perusahaan	53
5. Logo Perusahaan.....	54
6. Visi dan Misi Perusahaan	54
7. Struktur Organisasi	55
8. Aplikasi Kopdit Kosayu Mobile	62
B. Gambaran Umum Responden.....	66
1. Deskripsi Responden.....	66
2. Penyajian Data Jawaban Kuisioner Responden	69
C. Analisis Data dan Interpretasi Data	83
1. Uji Instrumen	83
a. Uji Validitas	83
b. Uji Reliabilitas	85
2. Uji Asumsi Klasik	86
a. Uji Normalitas	86
b. Uji Multikolinearitas	87
c. Uji Heterokedastisitas.....	87
3. Analisis Linier Berganda.....	89
4. Uji Hipotesis	91
a. Uji F	91
b. Uji T	92
5. Variabel Dominan	94
6. Koefisien Determinasi	95
D. Pembahasan.....	96
1. Pembahasan Hasil Analisis Hipotesis Pertama	96
2. Pembahasan Hasil Analisis Hipotesis Kedua.....	97
3. Pembahasan Hasil Analisis Hipotesis Ketiga	99
E. Implikasi Hasil Penelitian.....	99
BAB V PENUTUP.....	104
A. Simpulan	104
B. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	29
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan	54
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Koperasi Kredit Kosayu.....	55
Gambar 4. 3 Logo Aplikasi Kopdit Kosayu Mobile.....	62
Gambar 4. 4 Halaman Utama dan Fitur pada Aplikasi Kopdit Kosayu Mobile.....	62
Gambar 4. 5 Fitur yang terdapat pada Aplikasi Kopdit Kosayu Mobile.....	63
Gambar 4. 6 Deskripsi Uji Normalitas	86
Gambar 4. 7 Deskripsi Uji Heteroskedastisitas	88

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Operasional Jam Kerja Perusahaan	62
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	67
Tabel 4. 5 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama menjadi Anggota	68
Tabel 4. 6 Deskripsi Frekuensi Variabel Ease of Use (X1)	69
Tabel 4. 7 Deskripsi Frekuensi Variabel Website Design (X2)	71
Tabel 4. 8 Deskripsi Frekuensi Variabel Reliability (X3)	73
Tabel 4. 9 Deskripsi Frekuensi Variabel System Availbility (X4)	74
Tabel 4. 10 Deskripsi Frekuensi Variabel Privacy (X5)	76
Tabel 4. 11 Deskripsi Frekuensi Variabel Responsiveness (X6)	78
Tabel 4. 12 Deskripsi Frekuensi Variabel Emphaty (X7)	79
Tabel 4. 13 Deskripsi Frekuensi Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (Y)	81
Tabel 4. 14 Deskripsi Uji Validitas	84
Tabel 4. 15 Deskripsi Uji Reliabilitas	85
Tabel 4. 16 Deskripsi Uji Multikolinearitas	87
Tabel 4. 17 Analisis Regresi Linear Berganda	89
Tabel 4. 18 Deskripsi Uji F	91
Tabel 4. 19 Deskripsi Uji T	92
Tabel 4. 20 Deskripsi Variabel Dominan	94
Tabel 4. 21 Deskripsi Uji koefisien Determinasi	95

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA KOPERASI KREDIT KOSAYU MALANG
(Studi Pada Pengguna Aplikasi Kopdit Kosayu Mobile)

ABSTRAKSI

Pandemi saat ini membawa dampak perubahan besar terhadap gaya hidup manusia dalam segi aspek manapun. Banyak kegiatan yang harus dibatasi agar dapat menghindari kelonjakan kasus terpapar virus Covid- 19 yang masih tak terkendali hingga saat ini. Saat ini, masyarakat hanya dengan internet saja dapat mengakses web maupun aplikasi untuk memenuhi kebutuhan dan kebutuhan dan pekerjaan mereka. Namun perusahaan harus memperhatikan sisi lain agar tetap bersaing ketat dengan kompetitornya yaitu menerapkan *E-service quality* yang baik sehingga dapat mencapai *Customer Satisfaction* agar dapat memberikan loyalitas pelanggan sehingga reputasi dan pendapatan perusahaan pun meningkat. Salah satu perusahaan yang mengembangkan upaya layanannya tidak hanya secara konvensional, namun dilakukan secara online yaitu Koperasi Kredit Kosayu Malang dimana Koperasi ini dapat mempermudah anggota mengetahui saldo simpanan dan pinjaman dengan mengakses Aplikasi online mereka yaitu Kopdit Kosayu Mobile. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh signifikansi *E-service quality* (X) yang terdiri dari *Ease of Use* (X1), *Website Design* (X2), *Reliability* (X3), *System Availability* (X4), *Privacy* (X5), *Responsiveness* (X6), *Emphaty* (X7) secara parsial dan secara simultan terhadap *Customer Satisfaction* (Y) pada Aplikasi Kopdit Kosayu mobile dan Untuk mengetahui variabel independen *E-service quality* (X) yang berpengaruh dominan terhadap variabel dependen *Customer Satisfaction* (Y) pada Aplikasi Kopdit Kosayu Mobile. Penelitian ini merupakan jenis penelitian *Explanatory Research*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 88 anggota yang diambil menggunakan metode *slovin*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen *E-service quality* (X) yaitu *Ease of Use* (X1), *Reliability* (X3) dan *Responsiveness* (X6) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen *Customer Satisfaction* (Y) pada Aplikasi Kopdit Kosayu Mobile dengan dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,001, 0,003 dan 0,022 < 0,05 (Alpha). Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen *E-service quality* (X) berpengaruh signifikansi secara simultan terhadap variabel dependen *Customer Satisfaction* (Y) pada Aplikasi Kopdit Kosayu mobile, dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 (Alpha). Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa *Ease of Use* (X1) berpengaruh dominan terhadap *Customer Satisfaction* (Y) pada Aplikasi Kopdit Kosayu Mobile, dapat dibuktikan dengan memiliki rata-rata t hitung tertinggi (3,319).

Kata Kunci : *E-service quality*, *Customer Satisfaction*