

**PENGARUH *USER EXPERIENCE*, *E-SERVICE QUALITY*,
DAN *BRAND TRUST* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
GOPAY**

MUHAMMAD IZZUL HAKIM



**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University





@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh *User Experience*, *E-Service Quality*, dan *Brand Trust* terhadap Loyalitas Pelanggan Gopay” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, September 2024

Muhammad Izzul Hakim
H2401201106



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

MUHAMMAD IZZUL HAKIM. Pengaruh *User Experience*, *E-Service Quality*, dan *Brand Trust* terhadap Loyalitas Pelanggan Gopay. Dibimbing oleh WITA JUWITA ERMAWATI.

Aplikasi Gopay diluncurkan untuk menjangkau pengguna yang lebih luas. Aplikasi Gopay harus membangun loyalitas pelanggan sebelumnya yang menggunakan Gopay dalam aplikasi Gojek ke aplikasi terpisah. Terdapat hasil ulasan pada *Apps Store* beberapa menunjukkan ulasan negatif yang dapat menurunkan loyalitas pelanggan Gopay. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh *user experience*, *e-service quality*, dan *brand trust* terhadap loyalitas pelanggan Gopay. Penelitian ini dilakukan di wilayah Jabodetabek dengan jumlah responden sebanyak 204 orang yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling - Partial Least Square* (SEM-PLS) menggunakan SmartPLS 4.0 dan uji simultan menggunakan SPSS versi 27.0. Hasil penelitian menunjukkan *user experience* tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Gopay. *Brand trust* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Gopay. *User experience*, *e-service quality*, dan *brand trust* secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Gopay.

Keywords : kepercayaan merek, kualitas layanan elektronik, loyalitas pelanggan, *user experience*

ABSTRACT

MUHAMMAD IZZUL HAKIM. The Effect of User Experience, E-Service Quality, and Brand Trust on Gopay Customer Loyalty. Supervised by WITA JUWITA ERMAWATI.

The Gopay app was launched to reach a wider range of users. The Gopay application must build the loyalty of previous customers who used Gopay in the Gojek application to a separate application. There are several reviews on the Apps Store showing negative reviews that can reduce Gopay customer loyalty. The purpose of this study is to analyze the effect of user experience, e-service quality, and brand trust on Gopay customer loyalty. This research was conducted in the Jabodetabek area with 204 respondents selected using purposive sampling technique. The analysis method used is Structural Equation Modeling - Partial Least Square (SEM-PLS) using SmartPLS 4.0 and simultaneous tests using SPSS version 27.0. The results showed that user experience does not have a positive and significant effect on Gopay customer loyalty. Brand trust has a positive and significant effect on Gopay customer loyalty. User experience, e-service quality, and brand trust simultaneously have a positive and significant effect on Gopay customer loyalty.

Keywords: brand trust, customer loyalty, e-service quality, user experience



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 20XX
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

**PENGARUH *USER EXPERIENCE*, *E-SERVICE QUALITY*,
DAN *BRAND TRUST* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
GOPAY**

MUHAMMAD IZZUL HAKIM

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Manajemen

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Eka Dasra Viana, S.E., Ak., M.Acc
- 2 Hardiana Widyastuti, S.Hut., M.M

Judul Skripsi : Pengaruh *User Experience*, *E-Service Quality*, dan *Brand Trust* terhadap Loyalitas Pelanggan Gopay

Nama : Muhammad Izzul Hakim

NIM : H2401201106

Disetujui oleh

Pembimbing 1:

Dr. Wita Juwita Ermawati, S.T.P., M.M



Diketahui oleh

Ketua Departemen:

Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M

NIP 197812132006041001



Tanggal Ujian:
24 September 2024

Tanggal Lulus:

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Mei 2024 sampai bulan September 2024 ini ialah Manajemen Pemasaran, dengan judul “Pengaruh *User Experience*, *E-Service Quality*, dan *Brand Trust* terhadap Loyalitas Pelanggan Gopay”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada para pembimbing, Dr. Wita Juwita Ermawati, S.T.P., M.M yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pembimbing akademik, moderator seminar, dan penguji luar komisi pembimbing. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada semua pihak yang membantu dan mendukung penyelesaian karya ilmiah ini, yaitu:

1. Ibu Dr. Wita Juwita Ermawati, S.T.P., M.M, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta saran selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Eka Dasra Viana, S.E., Ak., M.Acc dan Ibu Hardiana Widyastuti, S.Hut., M.M, selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan dan saran untuk perbaikan skripsi ini.
3. Seluruh dosen dan staf di Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen IPB yang telah membimbing, memfasilitasi, mendoakan dan memberikan ilmunya selama masa studi penulis.
4. Kedua orangtua, Bapak Heru Cahyono dan Ibu Khusnul Khotimah, saudara kandung Izzunnisa Fathunnajah, yang selalu memberikan doa dan dukungan yang tidak pernah putus kepada penulis yang membuat penulis selalu bersyukur telah memiliki keluarga yang luar biasa.
5. Teman terdekat penulis, Devira Nendrasari, yang selalu memotivasi, membantu, mendengarkan, dan mendukung penulis dalam proses penyusunan skripsi
6. Teman-teman penulis Yogi, Bagoes, Edly, Fahar, Rangga, Radit, Auf, Wildan dan teman-teman lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang selalu mendukung, menemani dan memberikan saran kepada penulis untuk tetap semangat mengerjakan karya ilmiah ini.
7. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan bantuan dalam proses pengerjaan skripsi dari awal hingga akhir

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, September 2024

Muhammad Izzul Hakim



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Ruang Lingkup	6
II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 <i>User Experience</i>	7
2.2 <i>E-Service Quality</i>	7
2.3 <i>Brand Trust</i>	8
2.4 Loyalitas Pelanggan	9
2.5 Dompot Digital	9
2.6 Penelitian Terdahulu	10
2.7 Hipotesis	13
III METODE	15
3.1 Kerangka Pemikiran	15
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	16
3.3 Jenis dan Sumber Data	16
3.4 Metode Penarikan Sampel	16
3.5 Pengolahan dan Analisis Data	17
3.6 Variabel Operasional	19
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Gambaran Umum Gopay	23
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	23
4.3 Karakteristik Responden	25
4.4 Hasil Analisis <i>Structural Equation Modeling-Partial Least Squares</i> (SEM-PLS)	29
4.5 Hasil Analisis Simultan (Uji F)	35
4.6 Implikasi Manajerial	42
V SIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Simpulan	45
5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN	50
RIWAYAT HIDUP	52

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR TABEL

1 Pengguna dompet digital	3
2 Penelitian terdahulu	10
3 Skala likert	18
4 Skala likert	18
5 Variabel operasional	19
6 Hasil uji validitas	24
7 Hasil uji reliabilitas	25
8 Karakteristik Responden	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Perizinan Kepada Pihak Gopay	51
---	----

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.