

TESIS

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN NILAI YANG
DIRASAKAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KEPERCAYAAN
SEBAGAI PEMEDIASI**

Dosen Pembimbing: Dr. J. Ellyawati, MM.



Leon Engelka

NPM: 225027016

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2023



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Leon Engelka
Nomor Mahasiswa : 225027016/PS/MM
Konsentrasi : E-Bisnis
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Nilai Yang Dirasakan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Pemediasi

Nama Penguji	Tanggal	Tanda Tangan
Dr. J. Ellyawati, M.M	24 November 2024	
Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.	24 November 2024	
Paulus Mudjihartono, S.T., M.T., Ph.D.	24 November 2024	

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**

Elisabet Dita Septiari, S.E., M.Sc.

**Dekan
Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

Wicakanda Mahestu Noviandra
S.E., M.Sc., Ph.D.
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul “Pengaruh kualitas layanan elektronik dan nilai yang dirasakan terhadap kepuasan konsumen dengan kepercayaan sebagai pemediasi”.

Adapun tujuan dari penulis skripsi ini dimaksudkan guna memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Magister Strata dua (S2) di Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi E-bisnis Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Selanjutnya dengan kerendahan hati, penulis sangat menyadari bahwa tesis ini tentunya tidak dapat selesai dengan tepat waktu tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak. Maka, dalam kesempatan ini penulis hendak menyampaikan banyak ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang sudah memberikan bimbingan dan dukungannya. Sebagai penulis tentunya tetap menyadari bahwa karya tesis ini masih memiliki banyak kekurangan, maka dalam hal ini penulis sangat mengharapkan adanya kritikan dan saran yang tepat membantu melengkapi setiap kekurangan dari tesis ini. Semoga dengan tesis yang telah dibuat ini, dapat membantu banyak pihak dalam melakukan penelitian selanjutnya maupun sebagai sumber referensi.

Yogyakarta, 7 November 2023

Penulis



Leon Engelka

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menuntun dan menyertai seluruh aspek kehidupan saya dan keluarga.
2. Bapak Dr. G. Sri Nurhartanto, S.H., selaku Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ibu Wenefrida Mahestu Noviandra Krisjayanti, S.E., M.Sc., Ph.D selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Ibu Dr. J. Ellyawati, MM. Selaku Dosen Pembimbing Tesis.
5. Ibu Elisabeth Dita Septriari, S.E., M.Sc. selaku ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
6. Papa dan Mama tercinta yang selalu memberikan dukungan, doa, motivasi, finansial, kasih sayang dan perhatian yang selalu diberikan kepada penulis melebihi orang lain.
7. Saudara dan Sepupu yang selalu memberi semangat dan dorongan kepada penulis untuk cepat menyelesaikan skripsi.
8. Seluruh keluarga yang mendukung secara langsung maupun tidak langsung terhadap perkuliahan saya.
9. Teman-teman dari seluruh angkatan yang pernah berjuang bersama baik di dalam kegiatan kampus maupun tugas harian dan kelompok selama perkuliahan, yang mana namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
10. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga skripsi saya dapat selesai dengan baik.

PERNYATAAN

Saya Leon Engelka, yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa tesis dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN NILAI YANG DIRASAKAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI PEMEDIASI” benar-benar hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipergunakan untuk mendapatkan gelar pada program Magister Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta ataupun pada program studi lainnya.

Pernyataan, ide, maupun kutipan baik secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain telah dinyatakan secara tertulis dalam bentuk daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari tesis ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 7 November 2023

Yang menyatakan



Leon Engelka

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Kualitas Layanan Elektronik.....	9
2.2 Nilai Yang Dirasakan.....	10
2.3 Kepercayaan Konsumen	11
2.4 Kepuasan Konsumen	12
2.5 Penelitian Terdahulu	13
2.6 Pengembangan Hipotesis	21
2.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen	21
2.6.2 Pengaruh Nilai Yang dirasakan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	22
2.6.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	23
2.6.4 Kepercayaan Memediasi Hubungan Antara Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen.....	24
2.6.5 Kepercayaan Memediasi Hubungan Antara Nilai Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	25
2.7 Model Penelitian	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Lingkup Penelitian	27
3.2 Metode Sampling dan Teknik Pengumpulan Data	27
3.3 Definisi Operasional	29
v	
3.4 Pengujian Instrumen Penelitian	31
3.4.1 Uji Validitas	31

3.4.2 Uji Reliabilitas.....	DAFTAR ISI	32
3.5 Metode Analisis Data.....		33
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif		34
3.5.2 Model Regresi		35
3.5.3 Analisis Jalur (Path Analysis)		35
3.5.4 Uji T		37
3.5.5 Uji F.....		38
3.5.6 Model Regresi Mediasi		38
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		42
4.1 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....		43
4.1.1 Validitas		43
4.1.2 Reliabilitas.....		45
4.2 Analisis Deskriptif		46
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin		46
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir		47
4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan		48
4.2.4 Profil Responden Berdasarkan Umur.....		48
4.2.5 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....		49
4.2.6 Profil Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa Ekspedisi Dalam 1 Tahun terakhir		50
4.3 Hasil Uji Hipotesis.....		51
4.3.1 Hasil Perhitungan Model Struktur I		51
4.3.2 Hasil Perhitungan Model Struktur II.....		52
4.3.3 Koefisien Determinasi Model Struktur I.....		53
4.3.4 Koefisien Determinasi Model Struktur II.....		53
4.3.5 Koefisien Jalur.....		54
4.4. Hasil Uji t.....		58
4.5 Hasil Uji F.....		59
4.5 Pembahasan		60
4.5.1 Pengaruh variabel kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan konsumen		60
4.5.2 Pengaruh variabel nilai yang dirasakan terhadap kepuasan konsumen.....		61
4.5.3 Pengaruh variabel kepercayaan terhadap kepuasan konsumen.....		62
4.5.4. Pengaruh variabel kepercayaan memediasi hubungan antara kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan konsumen		64
4.5.5. Pengaruh variabel kepercayaan memediasi hubungan antara nilai yang dirasakan terhadap kepuasan konsumen		65

BAB V PENUTUP	DAFTAR ISI	67
5.1 Kesimpulan		67
5.2 Implikasi Manajerial		68
5.3 Keterbatasan dan Saran.....		69
DAFTAR PUSTAKA.....		71
LAMPIRAN		74

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	29
Tabel 4.1	43
Tabel 4.2	45
Tabel 4.3	46
Tabel 4.4	47
Tabel 4. 5	48
Tabel 4.6	49
Tabel 4.7	49
Tabel 4.8	50
Tabel 4. 9	51
Tabel 4.10	52
Tabel 4.11	53
Tabel 4.12	53
Tabel 4. 13	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	2
Gambar 1.2	3
Gambar 2.1	26
Gambar 3.1	41

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan elektronik dan nilai yang dirasakan terhadap kepuasan konsumen dengan kepercayaan sebagai pemediasi. Penelitian ini berfokus pada penggunaan jasa ekspedisi di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan sampel valid sebanyak 300 responden. Objek penelitian ini yaitu konsumen yang pernah menggunakan pengiriman jasa ekspedisi yang sama minimal 3 kali dalam satu tahun terakhir serta berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta. Kemudian untuk subjek penelitian ini adalah orang dengan kelahiran 1981-1994 (generasi Y) dan orang kelahiran 1995-2010 (generasi Z) yang pernah menggunakan pengiriman jasa ekspedisi.

Dari hasil pengujian hipotesis yang dilakukan pada penelitian ini, variabel kualitas layanan elektronik dinyatakan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen. Variabel kualitas layanan elektronik dinyatakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kemudian variabel kepercayaan memediasi hubungan antara kualitas layanan elektronik dan nilai yang dirasakan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas layanan elektronik, nilai yang dirasakan, kepercayaan, kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of electronic service quality and perceived value on consumer satisfaction with trust as a mediator. This research focuses on the use of expedition services in the Special Region of Yogyakarta.

The sampling method uses purposive sampling with a valid sample of 300 respondents. The object of this research is consumers who have used the same shipping expedition service at least 3 times in the last year and who live in the Special Region of Yogyakarta. Then the subjects of this research were people born in 1981-1994 (generation Y) and people born in 1995-2010 (generation Z) who had used expedition delivery services.

Based on the results of hypothesis testing carried out in this research, the electronic service quality variable is stated to have a significant and positive influence on consumer satisfaction. The electronic service quality variable is stated to have a significant influence on consumer satisfaction. Then the trust variable mediates the relationship between electronic service quality and perceived value which has a significant and positive influence on consumer satisfaction.

Keywords: Electronic service quality, perceived value, trust, consumer satisfaction.

