

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY (PROCESS QUALITY, OUTCOME QUALITY,
DAN SERVICE RECOVERY) TERHADAP E-SATISFACTION PADA PENGGUNA
APLIKASI STEAM**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Tugas Akhir

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh:

TIMOTHY KEVIN CHRISTIAN SIAGIAN

NPM: 17 03 23721

Untuk Memenuhi Tugas Akhir

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Skripsi

Skripsi

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY (PROCESS QUALITY, OUTCOME QUALITY,
DAN SERVICE RECOVERY) TERHADAP E-SATISFACTION PADA PENGGUNA
APLIKASI STEAM**

Disusun Oleh:

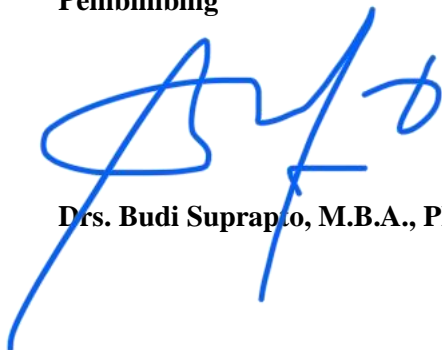
TIMOTHY KEVIN CHRISTIAN SIAGIAN

NPM: 17 03 23721



Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



Drs. Budi Suprpto, M.B.A., Ph.D.

Yogyakarta, 26 Maret 2024

Skripsi

PENGARUH E-SERVICE QUALITY (PROCESS QUALITY, OUTCOME QUALITY, DAN SERVICE RECOVERY) TERHADAP E-SATISFACTION PADA PENGGUNA APLIKASI STEAM

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Timothy Kevin Christian Siagian

NPM: 17 03 23721

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji

pada tanggal 03 Mei 2024


dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1*)

Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

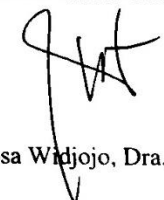


Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

Anggota Panitia Penguji



Oscar Christmadian Noventa, SE., M.Sc.



AM. Rosa Widjojo, Dra., MBA.

Yogyakarta, 15 Mei 2024

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Wenefrida Malasari, SE., M.Sc., Ph.D. and Novianindra Krisjanti, SE., M.Sc., Ph.D.

DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PERNYATAAN

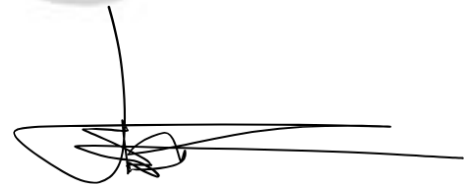
Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY (PROCESS QUALITY, OUTCOME QUALITY,
DAN SERVICE RECOVERY) TERHADAP E-SATISFACTION PADA PENGGUNA
APLIKASI STEAM**

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 26 Maret 2024

Yang menyatakan



Timothy Kevin Christian Siagian

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat dan kebaikan-Nya penulis bisa menyelesaikan dan menyusun skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality (Process Quality, Outcome Quality, dan Service Quality)* Terhadap *E-Satisfaction* pada Pengguna Aplikasi Steam” dengan baik. Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang memberikan dukungan, bimbingan dan motivasi bagi penulis. Dengan kerendahan hati, perkenankan penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Yesus Kristus sebagai Tuhan dan Juruselamat yang telah memberikan berkat dan kasih sukacita kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dalam keadaan sehat jasmani dan rohani.
2. Orang tua yang sudah bersabar hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, adik penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat, kakek penulis yang mendukung hingga akhir dan kirei yang selalu menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan arahan, waktu, tenaga, dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY, Wenefrida Mahestu Noviandra Krisjanti, SE., M.Sc., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

5. Teman-teman Discord Pecandu Surga, Roleplay Kehidupan, 3 AM Study Club dan Sanctuary, yang selalu mendengarkan keluh kesah selama penelitian skripsi, memberikan dukungan dan semangat.
6. Rekan-rekan yang sejak awal perkuliahan selalu membantu dalam suka maupun duka, dan saling memotivasi.
7. Seluruh civitas akademika Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang telah membantu penulis dari awal perkuliahan hingga akhir.

Akhir kata, penulis sangat bersyukur dapat menyelesaikan skripsi ini dan menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang.

Yogyakarta, 26 Maret 2024



Timothy Kevin Christian Siagian

MOTTO

“Karena itu rendahkanlah dirimu di bawah tangan Tuhan yang kuat, supaya kamu ditinggikan-Nya pada waktunya”

1 Petrus 5:6 TB



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
MOTTO	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Kajian Teori	7
2.1.1. Kualitas.....	7
2.1.2. Dimensi Kualitas	9
2.2. Service Quality.....	11
2.2.1. Dimensi Pokok Kualitas Layanan	11
2.3. Electronic Service Quality	13
2.4. Dimensi E-Service Quality	13
2.5. Process Quality	14
2.6. Outcome Quality.....	15
2.7. Service Recovery	16
2.8. Customer Satisfaction	16
2.9. Customer e-satisfaction.....	17
2.10. Penelitian Sebelumnya.....	18
2.11. Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	38

3.1. Lokasi Penelitian	38
3.2. Data, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan.....	38
3.3. Metode Pengukuran Data	39
3.4. Instrumen Penelitian	40
3.5. Validitas dan Reliabilitas.....	43
3.5.1. Uji Validitas	43
3.5.2. Uji Reliabilitas	44
3.6. Alat Analisis Data.....	44
3.6.1. Analisis Deskriptif.....	44
3.6.2. Uji Asumsi Klasik	46
3.6.2.1. Uji Normalitas Data	46
3.6.2.2. Uji Heteroskedastisitas	46
3.6.2.3. Uji Multikolinearitas.....	46
3.6.3. Analisis Regresi Berganda	47
3.6.3.1. Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²).....	48
3.6.3.2. Uji F.....	49
3.6.3.3. Uji t.....	49
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Analisis Data.....	50
4.1.1 Analisis Statistik Deskriptif Responden	50
4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif Variable	53
4.2 Uji Instrumen Penelitian	57
4.2.1. Uji Validitas.....	57
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	61
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	63
4.3.1. Uji Normalitas	63
4.3.2. Uji Multikolinearitas	64
4.3.3. Uji Heteroskedastisitas	65
4.4 Pengujian Hipotesis.....	66
4.4.1. Uji Regresi Linear Berganda	66
4.4.2. Uji Koefisien Determinasi	68
4.4.3. Uji F.....	69

4.4.4. Uji t.....	70
4.5 Pembahasan.....	71
4.6 Perbandingan dengan Hasil Penelitian Sebelumnya	75
BAB V PENUTUP	79
5.1. Kesimpulan	79
5.2. Saran dan Keterbatasan Penelitian.....	80
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	86



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Rangkuman Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Instrumen Pengukuran	40
Tabel 3.2 Kategori Interval Jawaban Responden.....	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Pembelian di Steam.....	52
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel Process Quality	53
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Outcome Quality	54
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Service Recovery	55
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel E-Satisfaction.....	56
Tabel 4.8 Tabel Uji Validitas Variabel Process Quality (X1)	58
Tabel 4.9 Tabel Uji Validitas Variabel Outcome Quality (X2)	59
Tabel 4.10 Tabel Uji Validitas Variabel Service Recovery (X3)	59
Tabel 4.11 Tabel Uji Validitas Variabel E-Satisfaction.....	60
Tabel 4.12 Tabel Uji Reliabilitas Variabel Process Quality	61
Tabel 4.13 Tabel Uji Reliabilitas Variabel Outcome Quality	62
Tabel 4.14 Tabel Uji Reliabilitas Variabel Service Recovery	62
Tabel 4.15 Tabel Uji Reliabilitas Variabel E-Satisfaction.....	63
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
Tabel 4.19 Hasil Uji Linear Regresi Berganda	67
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi	69
Tabel 4.21 Hasil Uji F.....	70
Tabel 4.22 Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya.....	76

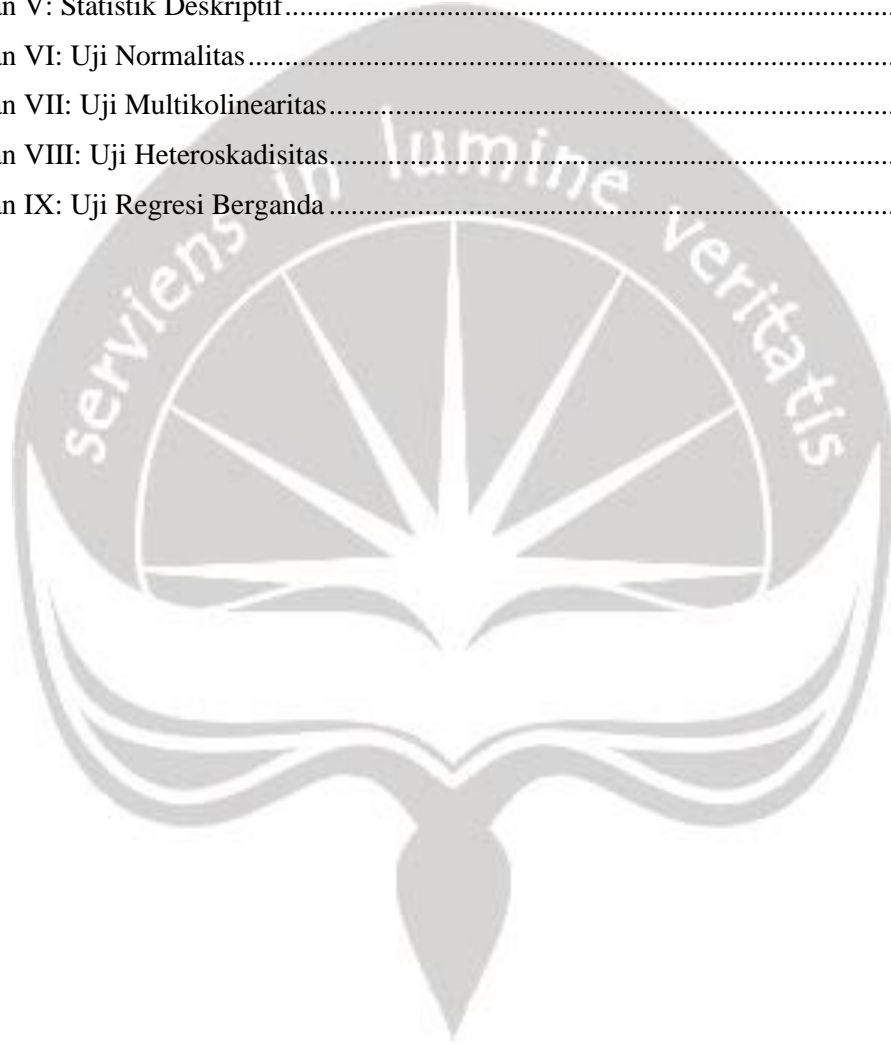
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Penelitian	37
Gambar 3.1. Model Regresi Linear Berganda	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I: Kuisisioner Penelitian.....	86
Lampiran II : Data Kuesioner Penelitian	90
Lampiran III : Uji Validitas dan Reliabilitas	109
Lampiran IV: Karakteristik Responden	122
Lampiran V: Statistik Deskriptif.....	123
Lampiran VI: Uji Normalitas	127
Lampiran VII: Uji Multikolinearitas.....	128
Lampiran VIII: Uji Heteroskadisitas.....	129
Lampiran IX: Uji Regresi Berganda	130



**PENGARUH E-SERVICE QUALITY (PROCESS QUALITY, OUTCOME
QUALITY, DAN SERVICE RECOVERY) TERHADAP E-SATISFACTION PADA
PENGUNA APLIKASI STEAM**

Disusun Oleh:

Timothy Kevin Christian Siagian

NPM: 17 03 23721

Pembimbing:

Drs. Budi Suprpto, M.B.A., Ph.D.

Abstract

This research was conducted to determine the effect of e-service quality: process quality, outcome quality, and service recovery on e-satisfaction among users of the Steam application. Respondents of this study were Steam application users who had made transactions on the Steam application and were located in the city of Yogyakarta. Sampling used a purposive sampling technique with 220 participants and descriptive analysis. Data collection was done by distributing questionnaires via Google form and the data analysis method used regression analysis. The results of this study show that e-satisfaction is most greatly influenced by outcome quality, followed by service recovery, and process quality does not have an influence on e-satisfaction.

Keywords: *e-service quality, e-satisfaction, process quality, outcome quality, service recovery*

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality: process quality, outcome quality*, dan *service recovery* terhadap *e-satisfaction* pada pengguna aplikasi Steam. Responden penelitian ini adalah pengguna aplikasi Steam yang pernah melakukan transaksi di aplikasi Steam dan berada di Kota Yogyakarta. Pengambilan Sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan partisipan berjumlah 220 orang dan menggunakan analisis deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner melalui google form dan metode analisis data menggunakan analisis regresi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *e-satisfaction* paling besar dipengaruhi oleh *outcome quality* diikuti oleh *service recovery* dan *process quality* tidak memiliki pengaruh terhadap *e-satisfaction*.

Kata kunci: *e-service quality, e-satisfaction, process quality, outcome quality, service recovery*