

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, *E-SERVICE***

***QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP LOYALITAS**

**(Studi pada Pengguna Aplikasi Grab di Ponorogo)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat  
Guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)  
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Tika Ratna Sari

NIM : 20415274

Program studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kemudahan Penggunaan, *E-Service Quality*, dan *E-Trust* Terhadap Loyalitas (Studi pada Pengguna Aplikasi Grab di Ponorogo)

Nama : Tika Ratna Sari

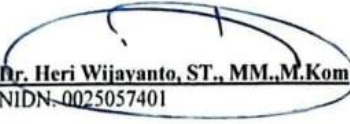
NIM : 20415274

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 10 Oktober 2001

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pembimbing I

  
**Dr. Heri Wijavanto, ST., MM., M.Kom**  
NIDN. 0025057401


Ponorogo, 11 Januari 2024

Pembimbing II

  
**Dr. Riawan, S.Pd., MM**  
NIDN. 0705128502


Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi




  
**Dr. Irfandi Sumarsono, S.E., M.Si**  
NIDN. 09760508 200501 1 002

Dosen Penguji :

  
**Dr. Heri Wijavanto, ST., MM., M.Kom**  
NIDN. 0025057401

  
**Dr. Adi Santoso, SE., M.M**  
NIDN. 0727118803

  
**Wahna Widhianingrum, SP., MM**  
NIDN. 0707118602

## ABSTRAK

**Tika Ratna Sari, NIM 20415274, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Skripsi : “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, *E-Service Quality*, dan *E-Trust* Terhadap Loyalitas Pengguna (Studi Pada Pengguna Aplikasi Grab di Ponorogo)”**

Kemajuan teknologi memunculkan adanya inovasi pada jasa transportasi dan pengiriman barang. Aplikasi Grab merupakan salah satu inovasi jasa transportasi berbasis online serta dikelola secara profesional hal ini merupakan perwujudan pemanfaatan kemajuan dari sebuah teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kemudahan Penggunaan, *E-Service Quality*, dan *E-Trust* terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Grab di Ponorogo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Data dari penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan pernyataan tertulis kepada responden dan dianalisis menggunakan *Regresi Linier Berganda* dengan bantuan aplikasi *software* SPSS 26. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Grab di Ponorogo. Sampel dalam penelitian berjumlah 100 dengan menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kemudahan Penggunaan, *E-Service Quality*, dan *E-Trust* terhadap Loyalitas Pengguna aplikasi Grab di Ponorogo.

**Kata Kunci : Kemudahan Penggunaan, *E-Service Quality*, *E-Trust*, Loyalitas**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, *E-Service Quality*, dan *E-Trust* Terhadap Loyalitas (Studi pada Pengguna Aplikasi Grab di Ponorogo).” Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan kebaikan yakni Islam.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih tak terhingga kepada :

1. Dr. Happy Susanto, M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Naning Kristiyana, S.E., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Dr. Heri Wijayanto, S.T., MM., M.Kom selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu dan membimbing peneliti dalam menyusun skripsi
5. Dr. Riawan, S.PD.,MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan membimbing peneliti dalam menyusun skripsi

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan tulisan ini. Penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik bagi semua.

Ponorogo, 11 Januari 2024



Tika ratna sari

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR**

**KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 11 Januari 2024



**Tika Ratna Sari**  
NIM 20415274

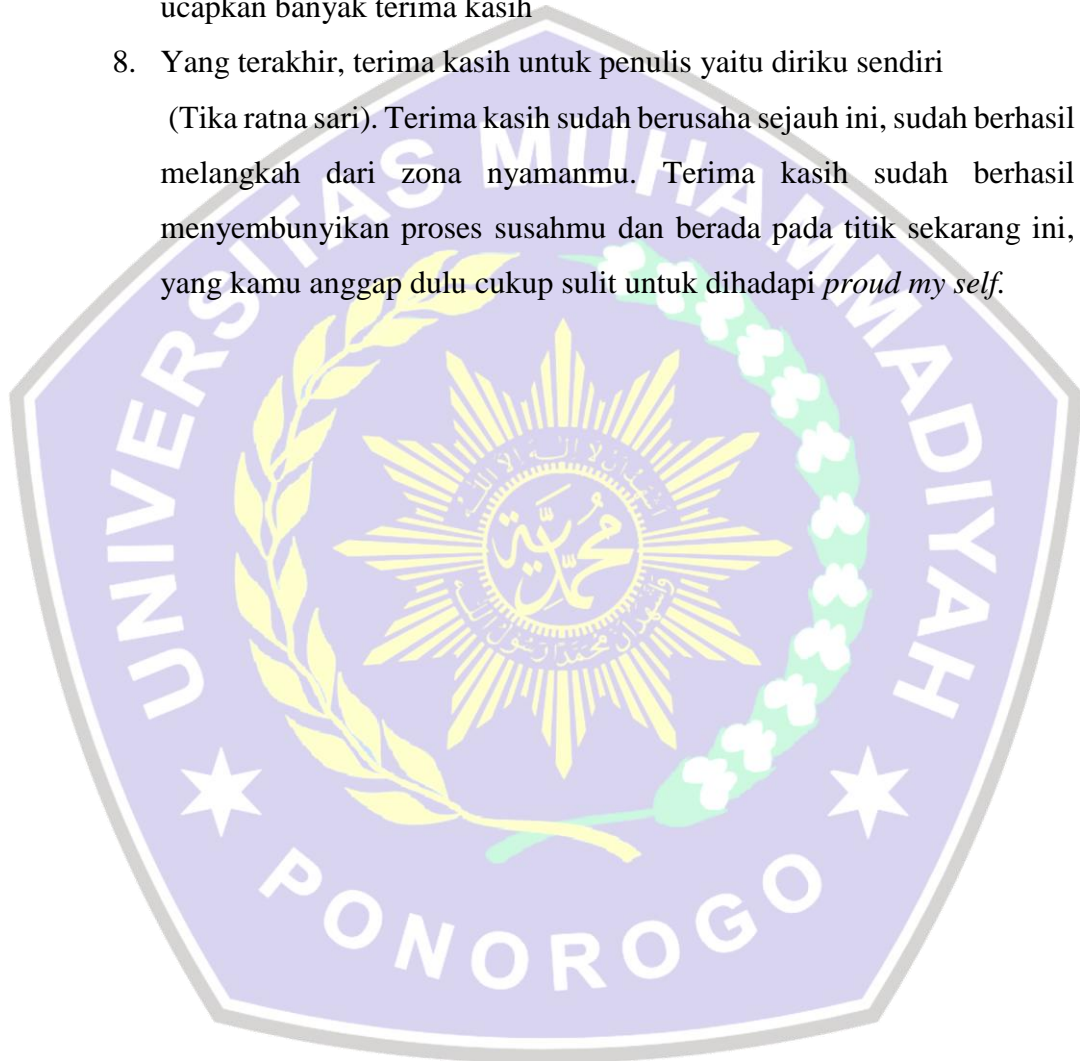
## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan ridho dan nikmat yang luar biasa kepada hamba. Selalu memberikan takdir-takdir baik di dalam setiap perjalanan saya. Terima kaih Ya Allah Engkau selalu mempermudah setiap urusan hamba mengabdikan doa-doa hamba.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada orang-orang yang selalu baik kepada penulis, selalu menyemangati, dan selalu memberikan masukkan positif hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

1. Pertama, untuk Ibunda terima kasih atas semua do'a, semua semangat yang engkau berikan. Terima kasih selalu memberikan dorongan, memberikan keyakinan atas semua keraguan dalam diri penulis. Semoga ibu selalu bangga atas segala pencapaian kecil yang dilakukan penulis ini. Terima kasih banyak bu, kalimat ini tidak bisa mewakili betapa penulis bersyukur mempunyai ibu seperti engkau. Penulis bersyukur mempunyai ibu seperti engkau.
2. Kedua, untuk Ayah terima kasih atas semua doa-doa yang engkau langitkan untuk penulis. Terima kasih selalu memberikan contoh sabar, tabah dalam menghadapi kehidupan ini. Terima kasih engkau telah menjadi ayah untuk penulis ini yang masih banyak menyusahkanmu. Penulis sangat bersyukur mempunyai ayah seperti engkau.
3. Untuk nenek dan kakek, terima kasih selalu memberikan dukungan untuk penulis dalam mencapai cita-citanya. Terima kasih atas semua doa-doa baik yang engkau berikan.
4. Untuk sahabat-sahabatku, Pingki, Eka, Vika, Ulfi, Yusrin, Masria, Lusi, Susi, Ulla dan sahabatku yang lainnya yang tidak bisa disebut satu persatu. Terima kasih sudah kebersamai hingga tugas akhir ini selesai. Terima kasih sudah bersedia direpotkan, terima kasih sudah bersedia menjadi sahabat penulis, semoga kita semua sukses sesuai keinginan kita bersama.

5. Untuk teman-teman kelas Manajemen D angkatan 2020, terima kasih sudah menjadi teman yang baik. Serta terima kasih memberikan warna yang baru untuk hidup penulis.
6. Untuk teman-teman kost anggun, terima kasih sudah menjadi teman baik penulis.
7. Kepada pihak yang terlibat dalam proses pengerjaan skripsi ini, penulis ucapkan banyak terima kasih
8. Yang terakhir, terima kasih untuk penulis yaitu diriku sendiri (Tika ratna sari). Terima kasih sudah berusaha sejauh ini, sudah berhasil melangkah dari zona nyamanmu. Terima kasih sudah berhasil menyembunyikan proses susahmu dan berada pada titik sekarang ini, yang kamu anggap dulu cukup sulit untuk dihadapi *proud my self*.



## MOTTO

**” Dan Dialah yang menciptakan bagimu pendengaran, penglihatan dan hati nurani, tetapi sedikit sekali kamu bersyukur”**

**( Q.S AL Mu'minun : 78 )**

**“Jika tidak terlahir cantik secara fisik, berusahalah menjadi cantik yang cerdas dan beradab.” (Tika ratna sari)**





## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Abstrak .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Halaman Pernyataan .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Moto .....	viii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Lampiran .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Landasan Teori .....	9
2.2. Penelitian Terdahulu .....	24
2.3. Kerangka Konseptual .....	25
2.4. Hipotesis .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	28
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	28
3.3 Metode Pengambilan Data .....	30

3.4 Skala Pengukuran .....	31
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.6 Metode Analisis Data .....	33

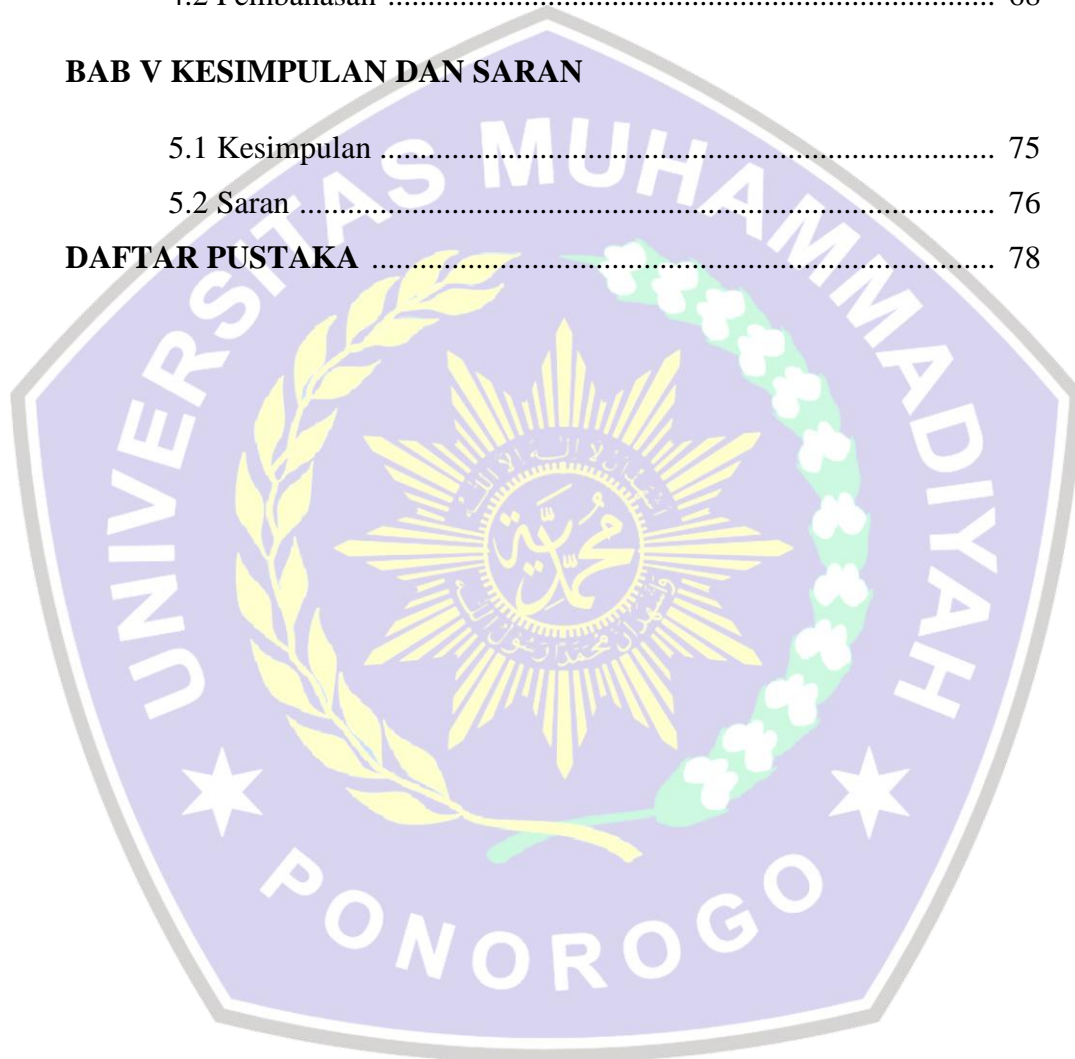
**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	40
4.2 Pembahasan .....	68

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	75
5.2 Saran .....	76

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
-----------------------------	-----------

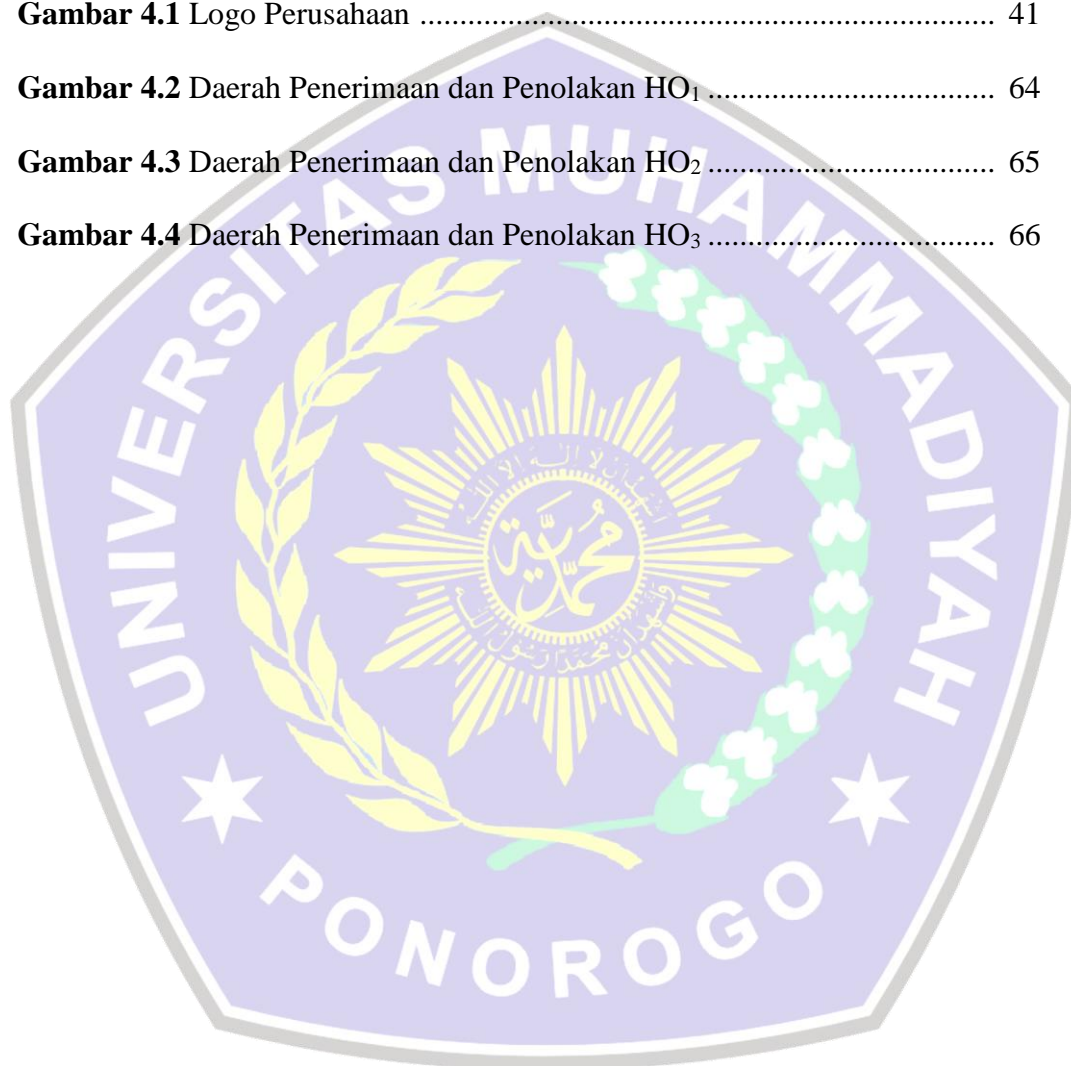


## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	24
<b>Tabel 3.1</b> Skala Linkert .....	31
<b>Tabel 3.2</b> Definisi Operasional .....	32
<b>Tabel 4.1</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
<b>Tabel 4.2</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	44
<b>Tabel 4.3</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku .....	45
<b>Tabel 4.4</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Transaksi .....	46
<b>Tabel 4.5</b> Skala Interval Kriteria Kategori .....	47
<b>Tabel 4.6</b> Tanggapan Responden Terhadap Variabel ( $X_1$ ) .....	48
<b>Tabel 4.7</b> Tanggapan Responden Terhadap Variabel ( $X_2$ ) .....	49
<b>Tabel 4.8</b> Tanggapan Responden Terhadap Variabel ( $X_3$ ) .....	50
<b>Tabel 4.9</b> Tanggapan Responden Terhadap Variabel ( $Y$ ) .....	52
<b>Tabel 4.6</b> Tanggapan Responden Terhadap Variabel ( $X_1$ ) .....	48
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Validitas .....	54
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	55
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Normalitas .....	57
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Multikolinearitas .....	58
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Heterokedastisitas .....	59
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	60
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji T (Parsial) .....	63
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji F (Simultan) .....	66
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	67

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Model TAM Davis, 1989 .....	9
<b>Gambar 2.2</b> <i>The Extensions to TAM</i> Wixom and Todd, 2005 .....	10
<b>Gambar 2.3</b> Kerangka Konseptual Penelitian .....	25
<b>Gambar 4.1</b> Logo Perusahaan .....	41
<b>Gambar 4.2</b> Daerah Penerimaan dan Penolakan $HO_1$ .....	64
<b>Gambar 4.3</b> Daerah Penerimaan dan Penolakan $HO_2$ .....	65
<b>Gambar 4.4</b> Daerah Penerimaan dan Penolakan $HO_3$ .....	66



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Kuesioner Penelitian .....	82
<b>Lampiran 2</b> Tabulasi Data Karakteristik Responden .....	87
<b>Lampiran 3</b> Tabulasi Data Tanggapan Responden .....	90
<b>Lampiran 4</b> Tabel Olah Data Karakteristik Responden .....	94
<b>Lampiran 5</b> Tabel Olah Data Tanggapan Responden .....	95
<b>Lampiran 6</b> Uji Validitas .....	104
<b>Lampiran 7</b> Uji Reliabilitas .....	107
<b>Lampiran 8</b> Uji Normalitas .....	108
<b>Lampiran 9</b> Uji Heterokedastisitas .....	109
<b>Lampiran 10</b> Uji Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji T (Parsial) .....	110
<b>Lampiran 11</b> Uji F (Simultan) .....	110
<b>Lampiran 12</b> Uji Koefisien Determinasi .....	110
<b>Lampiran 13</b> Tabel r .....	111
<b>Lampiran 14</b> Tabel t (df) .....	112
<b>Lampiran 15</b> Tabel f .....	113