

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E SATISFACTION*
PADA PENGGUNA APLIKASI GRAB DI KALANGAN
MAHASISWA PSIKOLOGI ISLAM IAIN KEDIRI**

SKRIPSI



OLEH :

RIZADIN AHMAD TRIARNO

9.334.303.18

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI ISLAM

FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2024

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E SATISFACTION*
PADA PENGGUNA APLIKASI GRAB DI KALANGAN
MAHASISWA PSIKOLOGI ISLAM IAIN KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Kediri untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program Sarjana

**Oleh :
Rizadin Ahmad Triarno
9.334.303.18**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E SATISFACTION* PADA PENGGUNA APLIKASI GRAB DI KALANGAN MAHASISWA PSIKOLOGI ISLAM IAIN KEDIRI

RIZADIN AHMAD TRIARNO
9.334.303.18

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Imron Muzakki, M.Psi, Psikolog
NIP : 197111032000031003

Pembimbing II



Fatma Puri Sayekti, M.Psi, Psikolog
NIP : 198610022023212038

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-SATISFACTION*
PADA PENGGUNA APLIKASI GRAB DI KALANGAN
MAHASISWA PSIKOLOGI ISLAM IAIN KEDIRI**

RIZADIN AHMAD TRIARNO

9.334.303.18

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
pada tanggal (21 November 2024)

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Prof. Dr. Moh. Asror Yusuf, M.Ag
NIP. 197506132003121004

(.....)

2. Penguji I

Dr. Imron Muzakki, M.Psi, Psikolog
NIP. 197111032000031003

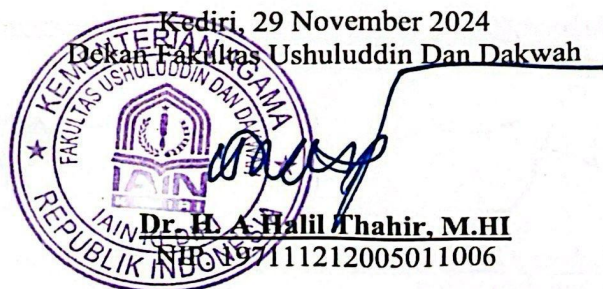
(.....)

3. Penguji II

Fatma Puri Sayekti, M.psi, Psikolog
NIP. 198610022023212038

(.....)

Kediri, 29 November 2024
Dekan Fakultas Ushuluddin Dan Dakwah



Dr. H. A. Halil Thahir, M.HI
NIP. 197111212005011006

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kediri, 27 Oktober 2024

Kepada
Yth, Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : RIZADIN AHMAD TRIARNO
NIM : 9.334.303.18
Judul : PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-SATISFACTION* PADA PENGGUNA APLIKASI GRAB DI KALANGAN MAHASISWA PSIKOLOGI ISLAM IAIN KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Imron Muzakki, M.Psi, Psikolog
NIP : 197111032000031003

Pembimbing II



Fatma Puri Sayekti, M.Psi, Psikolog
NIP : 198610022023212038

MOTTO

*“Tetaplah sederhana, kenapa? Karena ketika kamu sederhana pasti kamu akan peka.
Dan tetaplah berbudaya, karena ketika kamu berbudaya maka kamu akan harmoni”*

(Pakde Indro Warkop DKI)

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizadin Ahmad Triarno
NIM : 9.334.303.18
Program Studi : Psikologi Islam
Fakultas : Ushuluddin dan Dakwah IAIN Kediri

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* pada Pengguna Aplikasi Grab di Kalangan Mahasiswa Psikologi Islam IAIN Kediri” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa ada paksaan maupun tekanan dari pihak manapun. Saya bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Kediri, 29 Oktober 2024



Rizadin Ahmad Triarno

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kenikmatan, serta hidayahNya kepada kita semua. Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah menuntun kita sampai ke zaman yang terang benderang saat ini, yakni agama Islam. Semoga kita semua mendapatkan syafaatnya pada yaumil akhir kelak aamiin. Ucapan terima kasih ini dibuat sebagai bentuk syukur atas terselesaikannya tugas akhir skripsi.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Diri sendiri, yang telah bertahan dan tanpa menyerah berusaha dengan maksimal untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih karena diri sendiri tetap berjuang di tengah berbagai pengaruh untuk menyerah dalam proses pengerjaan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta, Ibu Juniati dan Bapak Sutarno dan keluarga yang tidak pernah berhenti sedetik pun dalam memberikan doa dan dukungan, baik moril serta materil, demi kelancaran terselesaikannya skripsi ini.
3. Bapak Dr. Imron Muzakki, M.Psi, Psikolog dan Ibu Fatma Puri Sayekti, M.Psi, Psikolog, selaku dosen pembimbing skripsi. Terima kasih atas bimbingan dan arahan yang telah diberikan selama proses penulisan sampai skripsi ini terselesaikan dengan baik.

ABSTRAK

TRIARNO, RIZADIN AHMAD. Pembimbing (1) Dr. Imron Muzakki, M.Psi, Psikolog dan pembimbing (2) Fatma Puri Sayekti, M.Psi, Psikolog. Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* pada Pengguna Aplikasi Grab di Kalangan Mahasiswa Psikologi Islam IAIN Kediri. Skripsi, Program Studi Psikologi Islam, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, IAIN Kediri. 2023.

Kata Kunci : *e-service quality*, *e-satisfaction*, *aplikasi*, **mahasiswa**

Penelitian ini bertujuan untuk menilai pengaruh *e-service quality* terhadap *e-satisfaction* pada mahasiswa Psikologi Islam IAIN Kediri pengguna aplikasi Grab, khususnya dalam kaitannya dengan persepsi kualitas layanan digital. *E-service quality* diukur melalui beberapa indikator utama: keandalan, efisiensi, kemudahan penggunaan, dan privasi. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan secara kuantitatif menggunakan kuesioner dengan skala Likert dan diolah dengan bantuan perangkat lunak SPSS Ver 26.0 untuk menentukan seberapa signifikan hubungan antara *e-service quality* dan *e-satisfaction*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *e-service quality* dan *e-satisfaction*, di mana kualitas layanan yang lebih baik berhubungan dengan peningkatan kepuasan pengguna aplikasi Grab. Aspek keandalan dan kemudahan penggunaan muncul sebagai faktor yang paling dominan dalam membentuk kepuasan mahasiswa, mencerminkan bahwa pengguna cenderung merasa lebih puas ketika layanan dapat diandalkan, mudah diakses, dan aman digunakan. Efisiensi layanan juga berperan penting dalam memenuhi harapan pengguna, khususnya dalam menyederhanakan proses pemesanan dan mempercepat respon aplikasi. Privasi pengguna menjadi faktor pendukung yang menambah kenyamanan, terutama terkait keamanan data pribadi. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa R square atau koefisien determinasi sebesar 0,982 dan nilai Adjusted R Square sebesar 0,963 atau 96,3%, artinya *e-satisfaction* para mahasiswa Psikologi Islam IAIN Kediri yang menggunakan aplikasi Grab dapat dipengaruhi oleh *e-service quality* yang disediakan oleh Grab sebesar 96,3%, sedangkan 3,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* pada Pengguna Aplikasi Grab di Kalangan Mahasiswa Psikologi Islam IAIN Kediri” dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menempuh ujian akhir skripsi guna memperoleh gelar sarjana jenjang strata satu (S-1) Program Studi Psikologi Islam Fakultas Ushuluddin dan Dakwan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu serta berkontribusi dalam proses penyelesaian skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. A. Halil Thahir M.H.I, selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Rini Risnawati Suminta, M.Si, selaku Ketua Program Studi Psikologi Islam.
4. Bapak Dr. Imron Muzakki, M.Psi, Psikolog selaku dosen pembimbing I, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan dukungan sehingga penyusunan skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Fatma Puri Sayekti, M.Psi, Psikolog selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dorongan.
6. Kepada Bapak/Ibu dosen Program Studi Psikologi Islam IAIN Kediri yang telah memberikan ilmu serta pengalaman yang sangat bermanfaat.
7. Kedua orang tua, Ibu Juniati dan Bapak Sutarno serta kakak perempuan Yunita Ratna Sari dan kakak laki-laki Dwi Priatmojo saudara peneliti yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan, semangat motivasi, doa, dan segalanya selama proses penyelesaian skripsi.

8. Saksi perjalanan hidup saya selama lima tahun ini Alvirrahmah Fitriani, yang selalu membantu, mensupport, dan kebersamai saya dalam keadaan apapun.
9. Sahabat terbaik, Ahmad Afdholadzi, Akhmad Akbar Syarief Nagasaribu Siregar, Fikri Agung Bagaskara, Alif Maulana Firmantoro, Matiinu Jalu Saraswara, Alfito Hendaryono yang tidak pernah bosan dan lelah dalam meluangkan waktu, semangat, bantuan; baik tenaga maupun pikiran demi terselesaikannya skripsi ini.
10. Dan kepada semua pihak yang telah membantu proses pengerjaan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga kebaikan dari semua pihak mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah SWT. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penelitian yang sejenis, dan bisa memberikan informasi kepada pembaca pada umumnya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, berbagai kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Kediri, 29 Oktober 2024

Rizadin Ahmad Triarno

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Penelitian Terdahulu	7
F. Definisi Operasional	12
BAB II LANDASAN TEORI	19
A. <i>E-Service Quality</i>	19
1. Pengertian <i>E-Service Quality</i>	19
2. Dimensi <i>E-Service Quality</i>	20
3. Faktor-faktor <i>E-Service Quality</i>	20
B. <i>E-Satisfaction</i>	22

1. Pengertian <i>E-Satisfaction</i>	22
2. Dimensi <i>E-satisfaction</i>	22
3. Faktor yang mempengaruhi <i>E-Satisfaction</i>	23
C. Variabel Penelitian	24
D. Kerangka Teoritis	25
E. Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Rancangan Penelitian	26
B. Populasi dan Sampel.....	26
C. Teknik Pengumpulan Data	28
D. Instrumen Penelitian	29
E. Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN	40
A. Gambaran Umum	40
B. Deskripsi Karakteristik Responden	40
C. Validasi Instrumen.....	41
D. Analisis Data	46
1. Uji Normalitas	46
2. Uji Linieritas.....	47
3. Uji Heterokedastisitas.....	48
4. Uji Analisis Deskriptif.....	49
5. Distribusi Tanggapan Variabel.....	52
6. Uji Hipotesis	54
BAB V PEMBAHASAN.....	58
A. Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Satisfaction pada Pengguna Aplikasi Grab di Kalangan Mahasiswa Psikologi Islam IAIN Kediri	58
B. Besar Pengaruh antara E-Service Quality terhadap E-Satisfaction pada Pengguna Aplikasi Grab di Kalangan Mahasiswa IAIN Kediri.....	61
BAB VI PENUTUP.....	63

A. Kesimpulan.....	63
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	67
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3.1 Jumlah Populasi.....	27
Tabel 3.2 Skala Likert	29
Tabel 3.3 <i>Blueprint E-Service Quality</i>	29
Tabel 3.4 Skala Likert	27
Tabel 3.5 Skala <i>Esatisfaction</i>	32
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas <i>E-Service Quality</i>	42
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas <i>E-Satisfaction</i>	44
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas.....	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Lineritas	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Heterokedastisitas	48
Tabel 4.7 Pedoman Konversi Nilai.....	50
Tabel 4.8 Pedoman Konversi Nilai.....	50
Tabel 4.9 Pedoman Konversi Nilai.....	51
Tabel 4.10 Pedoman Konversi Nilai.....	52
Tabel 4.11 Tabel Distribusi Aspek <i>E-Service Quality</i>	52
Tabel 4.12 Tabel Distribusi Aspek <i>E-Satisfaction</i>	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi variabel tipe E-Service Quality (X), dan E-Satisfaction (Y).....	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Regresi variabel tipe e-Service Quality (X) dan e-Satisfaction (Y).....	56
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinan (Adjusted R ²)	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Skala Kuisisioner	83
Lampiran 2 Tabulasi Data	90
Lampiran 3 Hasil Uji Penelitian	95
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian	96
Lampiran 5 Surat Balasan Penelitian.....	97
Lampiran 6 Dokumentasi	98
Lampiran 7 Lembar Konsultasi Skripsi.....	99