

SKRIPSI

**PENGARUH E-QUALITY SERVICE DAN E-TRUST TERHADAP
E-LOYALTY MELALUI E-SATISFACTION PENGGUNA APLIAKSI
GOJEK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI SIDOARJO**



Oleh :

RYLLO SAKA PAMBUDI

NBI : 1211800188

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2021**

**Pengaruh E-Quality Service dan E-Trust terhadap E-Loyalty
melalui E-Satisfaction Pengguna Aplikasi Gojek pada Masa
Pandemi Covid-19 di Sidoarjo
(SKRIPSI)**



Oleh:

Ryllo Saka Pambudi

1211800188

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945

SURABAYA

2021

**Pengaruh E-Quality Service dan E-Trust terhadap E-Loyalty
melalui E-Satisfaction Pengguna Aplikasi Gojek pada Masa
Pandemi Covid-19 di Sidoarjo
(SKRIPSI)**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna mendapatkan
Gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Oleh:
Rylo Saka Pambudi
1211800188**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2021**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : Ryllo Saka Pambudi
NBI : 1211800188
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *E- Quality Service* dan *E-Trust* terhadap *E-Loyalty* melalui *E-Satisfaction* Pengguna Aplikasi Gojek pada Masa Pandemi Covid-19 di Sidoarjo

Sidoarjo, 27 Desember 2021

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing

(Dr.Ir.Hotman Panjaitan,MT.MM)

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Dipertahankan di depan sidang Dewan penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada tanggal : 19 Januari 2022.

TIM PENGUJI

1. Dr. Ir Hotman Panjaitan, MT. MM
2. Dr. M. Sihab Ridwan, MSi. Ph.D
3. Dra.Ec. Dyah Rini Prihastuty, MM

TANDA TANGAN:

-Ketua

-Anggota

-Anggota

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Dekan,



Dr. H. Slamet Riyadü M.Si.. Ak.. CA
NPP : 20220.93.0319



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rylo Saka Pambudi
 NBI : 121100101
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
 Program Studi : Manajemen
 Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk
memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus
1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive
Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :

Pengaruh E-Quality Service dan E-Trust terhadap E-Loyalty
melalui E-Satisfaction Pengguna Aplikasi Gojek pada Masa
Pandemi Covid-19 di Sidoarjo

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-
Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau
memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database),
merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal :

Yang Menyatakan,



(Rylo Saka Pambudi)

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertandatangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap (KTP) : RYLLO SAKA PAMBUDI (L)
2. NBI : 1211800188
3. Fakultas : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
4. Program Studi : MANAJEMEN
5. NIK (KTP) : 3519032901970005
6. Alamat Rumah (KTP) : BRINGIN INDAH D/23 RT.11 RW.07 TAMAN SIDOARJO

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

Pengaruh E- Quality Service dan E-Trust terhadap E-Loyalty melalui E-Satisfaction Pengguna Aplikasi Gojek pada Masa Pandemi Covid-19 di Sidoarjo adalah benar – benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Sidoarjo, 27 Desember 2021

Yang Membuat,



(Ryllo Saka Pambudi)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya saya tujukan kepada:

1. Dr. Ir. Hotman Panjaitan, MT. MM. selaku pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr. Ulfi Pristiana, M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
5. Seluruh staff dan karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak membantu dan mendukung saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
6. Kedua orang tua saya yang telah membesarkan, mendidik, mendukung serta memenuhi segala kebutuhan saya. Saya sangat berterima kasih atas segala yang telah diberikan untuk saya selama ini.
7. Seluruh teman – teman manajemen angkatan 2018, yang telah banyak membantu, memberi doa dan semangat dalam menjalani proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

8. Serta terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan, motivasi dan doa yang telah diberikan. Dengan segala kelebihan dan kekurangan yang ada, saya menyadari masih banyak cacat cela dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima saran dan kritik untuk perbaikan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih.

Sidoarjo, 27 Desember 2021
Penulis

ABSTRAK

Digitalisasi banyak membantu tumbuh kembang perekonomian Indonesia yang sempat terdampak pandemi Covid-19, salah satunya adalah platform aplikasi transportasi online salah satunya adalah Gojek yang didalamnya menyediakan berbagai fitur yang membantu berbagai jenis transaksi secara online dan bersifat meminimalisir kerumunan di masa pandemi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap E-Loyalty pada pengguna aplikasi Gojek masa pandemi di Sidoarjo baik secara langsung maupun tidak langsung melalui variabel penghubung yaitu E-Satisfaction. Data pada penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (Path Analysis) untuk arah hubungan pengaruh langsung antara variabel dependen dengan variabel independent dan Uji Sobel taraf signifikansi sebesar 5% dibantu dengan program SPSS dan Sobel Test Calculation for The Significance of Mediation. Sebanyak 21 butir pernyataan disebar melalui platform GoogleForm dengan jumlah responden sebanyak 96 responden ditentukan dengan rumus Lemeshow. Hasil penelitian menyatakan bahwa ada pengaruh langsung E-Service Quality terhadap E-Loyalty, ada pengaruh langsung E-Service Quality terhadap E-Satisfaction, ada pengaruh langsung E-Trust terhadap E-Satisfaction, tidak ada pengaruh langsung E-Trust terhadap E-Loyalty, ada pengaruh langsung E-Satisfaction terhadap E-Loyalty, ada pengaruh tidak langsung E-Service Quality terhadap E-Loyalty melalui E-Satisfaction, ada pengaruh tidak langsung E-Trust terhadap E-Loyalty melalui E-Satisfaction.

Kata Kunci: E-Service Quality, E-Trust, E-Satisfaction, dan E-Loyalty

ABSTRACT

Digitalization has helped a lot in the growth and development of the Indonesian economy, which was affected by the Covid-19 pandemic, one of which is an online transportation application platform, one of which is Gojek, which provides various features that help various types of online transactions and minimize crowds during the pandemic. This study aims to analyze the effect of E-Service Quality and E-Trust on E-Loyalty on Gojek application users during the pandemic in Sidoarjo, either directly or indirectly through the connecting variable, namely E-Satisfaction. The data in this study consisted of primary data and secondary data. The data analysis method used is path analysis for the direction of the direct relationship between the dependent variable and the independent variable and the Sobel test with a significance level of 5% assisted by the SPSS program and Sobel Test Calculation for The Significance of Mediation. A total of 21 statement items were distributed through the GoogleForm platform with a total of 96 respondents determined by the Lemeshow formula. The results of the study state that there is a direct effect of E-Service Quality on E-Loyalty, there is a direct influence of E-Service Quality on E-Satisfaction, there is a direct influence of E-Trust on E-Satisfaction, there is no direct effect of E-Trust on E-Loyalty , there is a direct effect of E-Satisfaction on E-Loyalty, there is an indirect effect of E-Service Quality on E-Loyalty through E-Satisfaction, there is an indirect effect of E-Trust on E-Loyalty through E-Satisfaction.

Keyword: E-Service Quality, E-Trust, E-Satisfaction, E-Loyalty

RINGKASAN

PT. Gojek Indonesia adalah perusahaan yang didirikan oleh anak bangsa pada tahun 2010 di kota Jakarta. Maksud dan tujuan Gojek berdiri adalah untuk memudahkan kehidupan sehari-hari di kehidupan kota metropolitan. Gojek bermitra dengan driver menggunakan sistem bagi hasil sebesar 20/80 yaitu 20% untuk Gojek dan 80% untuk driver. Awal pendirian Gojek hanya melayani 4 jenis layanan yaitu kurir, transportasi, pesan antar makanan, dan jasa belanja, namun saat ini Gojek terus berkembang pelayanannya dan saat ini telah ada 16 layanan yang dapat ditemukan di aplikasi Gojek yaitu: GoRide, GoCar, GoFood, GoMart, GoSend, GoBox, GoTix, GoMed, GoMassage, GoClean, GoAuto, GoGlam, GoBills, GoPulsa, GoPay, dan GoPoint. Saat ini pun Gojek telah hadir hampir diseluruh Indonesia.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang bertempat tinggal di Sidoarjo. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan teknik purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel atas pertimbangan dan kriteria tertentu. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui GoogleForm dan Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (path analysis) yang mulanya merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda yang sebelumnya diuji prasyarat analisis menggunakan uji validitas, dan uji reliabilitas. Uji hipotesis penelitian ini menggunakan uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan uji sobel (uji pengaruh tidak langsung).

Hasil hipotesis uji t menyatakan ada pengaruh langsung antara variabel E-Service Quality terhadap E-Satisfaction didasari atas $t_{\text{Hitung}} > t_{\text{Tabel}}$ yaitu $4.369 > 1.986$, ada pengaruh langsung antara variabel E-Trust terhadap E-Satisfaction didasari atas Nilai t_{Hitung} pada variabel E-Trust $>$ dari t_{Tabel} yaitu $5.388 > 1.986$. Hasil uji parsial nilai t_{Hitung} pada variabel E-Service Quality $>$ dari t_{Tabel} yaitu $2.518 > 1.986$ sehingga artinya ada pengaruh langsung antara variabel E-Service Quality terhadap E-Loyalty (Y). uji parsial nilai t_{Hitung} pada variabel E-Trust $<$ dari t_{Tabel} yaitu $-0.047 < 1.986$ sehingga tidak ada pengaruh langsung antara variabel E-Trust terhadap E-loyalty (Y). uji parsial nilai t_{Hitung} pada variabel E-Satisfaction $>$ dari t_{Tabel} yaitu $4.532 > 1.986$ sehingga ada pengaruh langsung antara variabel E-Satisfaction terhadap E-Loyalty (Y). Hasil uji simultan Sig Hitung sebesar 0.000 maka Sig Hitung $<$ Sig Taraf yaitu $0.000 < 0.005$ artinya ada pengaruh langsung antara E-Service Quality dan E-Trust terhadap E-Satisfaction. Hasil Sig Hitung sebesar 0.000 maka Sig Hitung $<$ Sig Taraf yaitu $0.000 < 0.05$ yang artinya ada pengaruh langsung antara E-Service Quality, E-Trust, dan E-Satisfaction terhadap E-Loyalty. Hasil hipotesis dari uji sobel pada $X_1 \square Z \square Y$ dengan ketentuan jik $Z_{\text{Sobel}} > 1,96$ maka ada pengaruh tidak langsung antara variabel bebas terhadap variabel terikat melalui

variabel intervening dengan nilai Z Sobel sebesar $4.23999250 > 1,96$. Hasil hipotesis dari uji sobel pada $X^2 \rightarrow Z \rightarrow Y$ dengan ketentuan jika Z Sobel $> 1,96$ maka ada pengaruh tidak langsung antara variabel bebas terhadap variabel terikat melalui variabel intervening dengan nilai Z Sobel sebesar $4.31635466 > 1,96$.

Maka kesimpulan yang dapat diambil yaitu ada pengaruh antara variabel E-Service Quality, E-Trust, E-Satisfaction dengan E-Loyalty, baik secara langsung dan tidak langsung akan tetapi hasil uji parsial E-Trust dengan E-Loyalty menyatakan tidak ada pengaruh signifikan antara keduanya. Saran yang dapat diambil sebaiknya perusahaan Gojek memfokuskan layanan kualitas dan kepercayaan untuk dapat meningkatkan loyalitas konsumen.

SUMMARY

PT. Gojek Indonesia is a company founded by the nation's children in 2010 in the city of Jakarta. The purpose and purpose of Gojek being established is to facilitate everyday life in metropolitan city life. Gojek partners with drivers using a profitsharing system of 20/80, which is 20% for Gojek and 80% for drivers. Initially, Gojek only served 4 types of services, namely couriers, transportation, food delivery, and shopping services, but currently Gojek continues to develop its services and currently there are 16 services that can be found in the Gojek application, namely: GoRide, GoCar, GoFood, GoMart, GoSend, GoBox, GoTix, GoMed, GoMassage, GoClean, GoAuto, GoGlam, GoBills, GoPulsa, GoPay, and GoPoint. Even now, Gojek is present in almost all of Indonesia.

The population in this study is the people who live in Sidoarjo. The sampling technique used was non-probability sampling with purposive sampling technique, namely the sampling technique based on certain considerations and criteria. Data was collected by distributing questionnaires through GoogleForm and the data analysis technique used was path analysis, which was originally an extension of multiple linear regression analysis, which previously tested the prerequisites for analysis using validity and reliability tests. The hypothesis test of this study used a partial test (t test), simultaneous test (F test), and Sobel test (indirect effect test).

The results of the t test hypothesis state that there is a direct influence between the E-Service Quality variable on E-Satisfaction based on $t \text{ Count} > t \text{ Table}$ i.e. $-Trust > \text{from } t \text{ table}$ that is $5,388 > 1,986$. The results of the partial test of the value of t Count on the E-Service Quality variable $> \text{from the } t \text{ table}$, namely $2,518 > 1,986$ so that it means that there is a direct influence between the E-Service Quality variable on E-Loyalty (Y). partial test the value of t Count on the E-Trust variable $< \text{from the } t \text{ table}$, namely $-0.047 < 1.986$ so that there is no direct effect between the E-Trust variable on E-loyalty (Y). partial test the value of t Count on the E-Satisfaction variable $> \text{from the } t \text{ table}$ that is $4,532 > 1,986$ so that there is a direct influence between the E-Satisfaction variable on E-Loyalty (Y). Simultaneous test results Sig Count is 0.000 then Sig Count $< \text{Sig Level}$ is $0.000 < 0.005$, meaning that there is a direct influence between E-Service Quality and E-Trust on E-Satisfaction. The result of Sig Count is 0.000, then Sig Count $< \text{Sig Level}$ is $0.000 < 0.05$, which means that there is a direct influence between E-Service Quality, E-Trust, and E-Satisfaction on E-Loyalty. The results of the hypothesis of the Sobel test on $X1 \square Z \square Y$ with the provision that if $Z \text{ Sobel} > 1.96$ then there is an indirect effect between the independent variables on the dependent variable through the intervening variable with the Z Sobel value of $4.23999250 > 1.96$. The results of the hypothesis of the Sobel test on $X2 \square$

Z \square Y with the provision that if Z Sobel > 1.96 then there is an indirect effect between the independent variables on the dependent variable through the intervening variable with the Z Sobel value of 4.31635466 > 1.96.

So the conclusion that can be drawn is that there is an influence between the variables of E-Service Quality, E-Trust, E-Satisfaction with E-Loyalty, both directly and indirectly, but the results of the partial test of E-Trust with E-Loyalty state that there is no significant effect between the two. The advice that can be taken is that the Gojek company should focus on quality and trust services to increase consumer loyalty.

DAFTAR ISI

COVER DALAM.....	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Praktis	7
1.4.2 Manfaat Teoritis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 E-Service Quality	9
2.1.1 Definisi E-Service Quality	9
2.2 E-Trust.....	10
2.2.1 Definisi E-Trust.....	10
2.3 E-Satisfaction	11
2.3.1 Definisi E-Satisfaction	11
2.4 E-Loyalty.....	11
2.4.1 Definisi E-Loyalty.....	11
2.5 E-Commerce	12
2.5.1 Definisi E-Commerce.....	12
2.6 Penelitian Terdahulu	14
2.7 Hubungan Antar Variabel	17
2.8 Kerangka Pemikiran.....	18
2.9 Hipotesis.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21

3.1 Desain Penelitian.....	21
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	21
3.3.1 Jenis Data.....	21
3.3.2 Sumber Data.....	21
3.4 Populasi dan Sampel.....	22
3.4.1 Populasi.....	22
3.4.2 Sampel.....	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.6 Definisi Operasional.....	24
3.7 Teknik Pengolahan Data.....	25
3.8 Teknik Analisis Data.....	26
3.8.1 Uji Instrumen Penelitian.....	26
3.8.2 Uji Prasyarat Analisis.....	27
3.8.3 Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	27
BAB IV.....	31
PEMBAHASAN.....	31
4.1 Gambaran Umum Gojek.....	31
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	31
4.1.2 Visi dan Misi Gojek.....	31
4.1.3 Tiga Pilar Gojek.....	32
4.2 Karakteristik Responden.....	32
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	34
4.3.1 Uji Validitas.....	34
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	36
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	38
4.4.1 Uji Normalitas Data.....	38
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	40
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	41
4.5 Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	43
4.5.1 Regresi Linier Berganda.....	43
4.5.2 Path Analysis (Analisis Jalur).....	50
4.5.3 Interpretasi Hasil (Pembahasan).....	52
BAB V.....	55
PENUTUP.....	55
5.1 Simpulan.....	55
5.2 Saran.....	55
5.2.1 Teoritis.....	55

5.2.2 Praktis.....	55
Daftar Pustaka.....	56
Lampiran.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Interpretasi Skala Linkert	25
Tabel 2. Tingkatan Cronbach 's Alpha	26
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	32
Tabel 5. Uji Validitas E-Service Quality.....	34
Tabel 6. Uji Validitas E-Trust	35
Tabel 7. Uji Validitas E-Satisfaction.....	35
Tabel 8. Uji Validitas E-Loyalty	36
Tabel 9. Uji Reliabilitas E-Service Quality.....	36
Tabel 10. Uji Reliabilitas E-Trust	37
Tabel 11. Uji Reliabilitas E-Satisfaction.....	37
Tabel 12. Uji Reliabilitas E-Loyalty	37
Tabel 13. Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Substruktur I	38
Tabel 14. Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Substruktur II.....	39
Tabel 15. Uji Multikolinieritas Substruktur I.....	40
Tabel 16. Uji Multikolinieritas Substruktur II.....	41
Tabel 17. Hasil Analisis Korelasi 4 Variabel.....	44
Tabel 18. Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktur I.....	46
Tabel 19. Perbandingan t Hitung dan t Tabel Uji Parsial Substruktur I.....	46
Tabel 20. Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktur II	47
Tabel 21. Perbandingan t Hitung dan t Tabel Uji Parsial Substruktur II	47
Tabel 22. Uji F Substruktur I	48
Tabel 23. Uji F Substruktur II.....	49
Tabel 24. Koefisien Determinasi Substruktur I.....	49
Tabel 25. Koefisien Determinasi Substruktur II	50
Tabel 26.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pertumbuhan Ekonomi Indonesia.....	1
Gambar 2. Screenshot Keluhan Pengguna Aplikasi Gojek	5
Gambar 3. Kerangka Pemikiran	19
Gambar 4. Diagram Jalur	29
Gambar 5. Diagram Hasil Pertanyaan Apakah Gojek Mempermudah Berbagai Transaksi di Masa Pandemi.....	33
Gambar 6. Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot Substruktur I	42
Gambar 7. Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot Substruktur II	43