

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH *E-COSTUMER*
RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP
E-SATISFACTION DAN *E-LOYALTY*
(Studi Pada Layanan *Access by KAI*)**



INDAH INDRI ARTI

20103132

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2024**

TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *E-COSTUMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP *E-SATISFACTION* DAN *E-LOYALTY* (Studi Pada Layanan *Access by KAI*)

ANALYSIS OF THE IMPACT OF E-COSTUMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ON E-SATISFACTION AND E-LOYALTY (Study on Access by KAI)

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



INDAH INDRI ARTI

20103132

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS PENGARUH *E-COSTUMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP
E-SATISFACTION DAN *E-LOYALTY*
(Studi Pada Layanan *Access by KAI*)**

***ANALYSIS OF THE IMPACT OF E-COSTUMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT ON
E-SATISFACTION AND E-LOYALTY
(Study on Access by KAI)***

Dipersiapkan dan Disusun oleh

INDAH INDRI ARTI

20103132

Fakultas Informatika

Institut Teknologi Teknologi Telkom Purwokerto

Pada Tanggal 26 Juni 2024

Pembimbing Utama,



**Muhamad Awiet Wiedanto Prasetyo, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0625059201**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH *E-COSTUMER*
RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP
E-SATISFACTION DAN *E-LOYALTY*
(Studi Pada Layanan *Access by KAI*)**

***ANALYSIS OF THE IMPACT OF E-COSTUMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT ON
E-SATISFACTION AND E-LOYALTY
(Study on Access by KAI)***

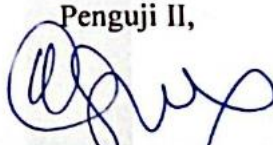
Disusun oleh
INDAH INDRI ARTI
20103132

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir Pada
Hari Rabu, Tanggal 26 Juni 2024

Penguji I,


Sisilia Thya Safitri, S.T., M.T.
NIDN. 0631078701

Penguji II,


M. Yoka Fathoni, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0601099002

Pembimbing Utama,


Muhamad Awiet Wiedanto Prasetyo, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0625059201


Dekan.
Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom.
NIK. 19820008

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang tertanda tangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Indah Indri Arti
NIM : 20103132
Program Studi : S1 Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

Analisis Pengaruh *E-Customer Relationship Management* Terhadap *E-Satisfaction* dan *E-Loyalty* (Studi Pada Layanan *Access by KAI*)

Dosen Pembimbing Utama: Muhamad Awiet Wiedanto Prasetyo, S.Kom., M.MSI.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 26 Juni 2024

Yang Menyatakan,


Indah Indri Arti

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Analisis Pengaruh E-Customer Relationship Management Terhadap E-Satisfaction dan E-Loyalty (Studi Pada Layanan Access by KAI)*" ini dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Strata 1 di Fakultas Informatika, Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT. Karena atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
2. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu mendukung dan mendoakan agar diberikan kelancaran dalam pengerjaan skripsi.
3. Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T. selaku rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom. selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom selaku Kepala Prodi Sistem Informasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
6. Muhamad Awiet Wiedanto Prasetyo, S.Kom., M.MSI. selaku pembimbing yang telah dengan sabar memberikan arahan dan nasihat bagi penulis.
7. Seluruh Bapak/Ibu dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
8. Teman-teman penulis dari Prodi Sistem Informasi angkatan 2020, teman seperjuangan, dan teman sepermainan selama kuliah

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari banyak kekurangan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi sumbangsih ilmu pengetahuan.

Purwokerto, 26 Juni 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Indah Indri Arti'.

Indah Indri Arti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Batasan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kajian Pustaka	7
2.2 Dasar Teori.....	14
2.2.1 <i>Access by KAI</i>	14
2.2.2 <i>Variabel Dependent</i>	14
2.2.3 <i>Variabel Independent</i>	14
2.2.4 <i>Variabel Intervening</i>	14
2.2.5 <i>E-Costumer Relationship Management (E-CRM)</i>	15
2.2.6 <i>E-Satisfaction</i>	15
2.2.7 <i>E-Loyalty</i>	15
2.2.8 PLS-SEM.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Subyek dan Obyek Penelitian	17
3.2 Alat dan Bahan Penelitian.....	17

3.2.1 Alat Penelitian	17
3.3 Diagram Alur Penelitian	17
3.3.1 Studi Literatur	18
3.3.2 Instrumen Penelitian	18
3.3.3 Hipotesis Penelitian	20
3.3.4 Pengumpulan Data	21
3.3.4.1 Teknik Pengumpulan Data	22
3.3.4.2 Populasi dan Sampel	23
3.3.5 Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Data	22
3.3.5.1 Pengujian Validitas	22
3.3.5.2 Pengujian Reliabilitas	23
3.3.6 Pengujian Hipotesis	23
3.3.7 Analisis Data	23
3.3.8 Pengambilan Kesimpulan Dan Saran	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Karakteristik Responden	25
4.2 Uji Validitas	25
4.2.1 Uji Validitas Menggunakan <i>Outer Loading (Convergent Validity)</i>	25
4.2.2 Uji <i>Discriminant Validity</i> Menggunakan <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	26
4.3 Uji Reliabilitas	27
4.4 <i>Graphical Output</i>	28
4.5 Nilai <i>R-Square</i>	29
4.6 Nilai <i>F-Square</i>	29
4.7 Pengujian Hipotesis	30
4.7.1 Pengujian <i>Direct Effect (Path Coefficient)</i>	30
4.7.2 Pengujian <i>Indirect Effect</i>	31
4.8 Analisis Data	31
BAB V PENUTUP	34
5.1 Kesimpulan	34
5.2 Saran	34
DAFTAR PUSTAKA	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	2
Gambar 1.2 Transaksi Tiket Online di Asia Tenggara	2
Gambar 1.3 Proyeksi Nilai Transaksi Online 2019 dan 2025.....	3
Gambar 1.4 Pertanyaan Kuesioner.....	5
Gambar 3.1 Digram Alur Penelitian	18
Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	21
Gambar 4.4 <i>Graphical Output</i>	28

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top 3 Jasa yang Dibeli Online Pada Kuartal I 2023.....	3
Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka	8
Tabel 3.3.2 Skala Likert	18
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian	19
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	26
Tabel 4.2.1 <i>Outer Loading</i>	26
Tabel 4.2.2.1 <i>Discriminant Validity Fornell-Lacker Criterion</i>	27
Tabel 4.2.2.2 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	27
Tabel 4.3 <i>Cronbach's Alpha</i>	28
Tabel 4.5 Nilai <i>R-Square</i>	29
Tabel 4.6 Nilai <i>F-Square</i>	29
Tabel 4.7.1 <i>Direct Effect (Path Coefficient)</i>	30
Tabel 4.7.2 <i>Indirect Effect</i>	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	38
Lampiran 2 Data Kuesioner	40
Lampiran 3 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	48