

**ANALISIS PENGARUH *E-SATISFACTION* DAN *E-TRUST*
TERHADAP *E-LOYALTY* PADA APLIKASI *KAI ACCESS*
MENGUNAKAN METODE *PARTIAL LEAST SQUARE* –
STRUCTURAL EQUATION MODELLING (PLS-SEM)**

SKRIPSI



Najibullah Ulul Albab

081611633054

**PRODI S1 SISTEM INFORMASI
DEPARTEMEN MATEMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

2019

**ANALISIS PENGARUH *E-SATISFACTION* DAN *E-TRUST*
TERHADAP *E-LOYALTY* PADA APLIKASI KAI ACCESS
MENGUNAKAN METODE *PARTIAL LEAST SQUARE –
STRUCTURAL EQUATION MODELLING (PLS-SEM)***

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer Bidang
Sistem Informasi pada Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Airlangga**

Oleh :

Najibullah Ulul Albab

NIM : 081611633054

Disetujui Oleh

Pembimbing I



**Army Justitia, S.Kom, M.Kom.
NIP. 19870625 201212 2 002**

Pembimbing II



**Dr. Rimuljo Hendradi, S.Si., M.Si
NIP. 19710211 199702 1 001**

LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI

Judul : Analisis Pengaruh *E-Satisfaction* Dan *E-Trust* Terhadap *E-loyalty* Pada Aplikasi KAI Access Menggunakan Metode *Partial Least Square – Structural Equation Modelling* (PLS-SEM)

Penyusun : Najibullah Ulul Albab

NIM : 081611633054

Pembimbing I : Army Justitia, S.Kom, M.Kom.

Pembimbing II : Dr. Rimuljo Hendradi, S.Si., M.Si.

Tanggal Seminar : 8 Januari 2020

Disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II



Army Justitia, S.Kom, M.Kom.
NIP. 19870625 201212 2 002



Dr. Rimuljo Hendradi, S.Si., M.Si
NIP. 19710211 199702 1 001

**Plt Ketua Departemen Matematika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga**

**Koordinator Program Studi S1
Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga**



Dr. Herry Suprajitno, M.Si.
NIP. 196804041994031020



Dr. Rimuljo Hendradi, S.Si., M.Si
NIP. 19710211 199702 1 001

SURAT PERNYATAAN TENTANG ORIGINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Najibullah Ulul Albab

NIM : 081611633054

Program Studi : S-1 Sistem Informasi

Fakultas : Fakultas Sains dan Teknologi

Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : **“Analisis Pengaruh *E-Satisfaction* Dan *E-Trust* Terhadap *E-Loyalty* Pada Aplikasi KAI Access Menggunakan Metode *Partial Least Square – Structural Equation Modelling (PLS-SEM)*”**

Apabila suatu saat nanti terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 6 Januari 2019



Najibullah Ulul Albab

NIM 081611633054

PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI

Skripsi ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penulis dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah.

Dokumen skripsi ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh *E-Satisfaction* Dan *E-Trust* Terhadap *E-Loyalty* Pada Aplikasi KAI *Access* Menggunakan Metode *Partial Least Square – Structural Equation Modelling (PLS-SEM)*”.

Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada Army Justitia, S.Kom, M.Kom. selaku dosen pembimbing I dan Dr. Rimuljo Hendradi, S.Si., M.Si.. selaku dosen pembimbing II, yang dengan sabar dan ikhlas membimbing dan memberikan ilmunya kepada penulis sampai terselesaikannya proposal skripsi ini. Penulis juga berterima kasih kepada orang tua, keluarga, orang terdekat, teman-teman UKM, teman-teman S1 Sistem Informasi 2016 dan 2015, dan pihak-pihak yang telah memberikan semangat dan dukungannya kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini banyak terdapat kekurangan, untuk itu penulis senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima saran serta kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan proposal skripsi ini. Semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat dan wawasan yang berguna, Amin.

Surabaya, 14 Oktober 2019
Penulis

Najibullah Ulul Albab

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh *E-Satisfaction* Dan *E-Trust* Terhadap *E-Loyalty* Pada Aplikasi KAI Access Menggunakan Metode *Partial Least Square – Structural Equation Modelling* (PLS-SEM)” bisa terselesaikan dengan baik.

Keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari banyaknya bantuan dan dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT atas segala berkat, rahmat, dan hidayah-Nya dalam kehidupan penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Taufik Yudiantoro dan Nur Chosidah selaku orang tua yang telah memberikan dukungan secara penuh dalam bentuk doa, semangat, kasih sayang, materi, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Nabilah Qomarina TR dan Naufal As’ad TR serta Najmuddin El Rafi selaku kakak dan adik kandung penulis dan seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan doa dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Army Justitia, S.Kom, M.Kom. selaku dosen pembimbing I atas pengarahan, kegigihan serta kesabaran dalam membimbing, memberikan ilmu, pengalaman, pelajaran berharga, dan koreksi selama penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Rimuljo Hendradi, S.Si., M.Si.. selaku dosen pembimbing II atas pengarahan, kegigihan serta kesabaran dalam membimbing, memberikan ilmu, pengalaman, pelajaran berharga, dan koreksi selama penyusunan skripsi ini serta telah menjadi dosen wali saya yang selalu membimbing dan memberikan pengalaman serta pengarahn yang baik bagi saya selama proses perkuliahan.

6. Drs. Kartono, M.Kom. dan Taufik, S.T., M.Kom. selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak bantuan dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama masa studi hingga penulisan skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
8. Mbak Yuli dan seluruh staff Prodi S1 Sistem Informasi yang membantu selama perkuliahan berlangsung sehingga penulisan skripsi dapat terselesaikan dengan lancar.
9. Harum Nuraliyah selaku pasangan sejak mahasiswa baru hingga hari kelulusan yang selalu memberikan dukungan dan bantuan di masa sulit maupun senang serta terus memberi semangat saat melakukan penulisan skripsi.
10. Aditya Arfahmi dan Rifky Ramadhan Azmi yang telah menjadi sahabat selama perkuliahan saat mengerjakan tugas, belajar kuis, hingga bekerja sama di lain waktu.
11. Dhika Al-Hafsy dan Kukuh Eskah Yanuar yang telah membantu saya dalam hidup berpindah-pindah bersedia menampung di kos untuk menyelesaikan pekerjaan dan skripsi tepat waktu.
12. Widya Fatma Hapsari yang telah membantu selama perkuliahan di Fakultas Sains dan Teknologi dengan keberadaan dan bantuan bantuannya.
13. Priska Evita Sari, Elfrida Noor Fitri, Abdi Afifudin Zuhri, Rizky Zanuar Trisanti, Shobah Fauzul Ula, Bagas Kurbiantoro, Nugraha Yepe, Farin, dan Ragil yang telah menjadi teman sejak SMA, terima kasih atas kehadiran kalian semua.
14. Teman-teman Badboys yang ada di Lamongan yang memberi motivasi dan terus mengawal keberhasilan hingga saat ini.
15. Teman-teman Man of SI 2016 yang selalu bercanda gurau dan mengisi hari-hari perkuliahan.
16. Dewanta Bima P. dan Maulana Muhammad selaku teman dan sahabat baik di Airlangga Photography Society yang telah memberi banyak waktu dan pengalamannya.

17. Seluruh teman teman Airlangga Photography Society yang telah bersama sama sejak menyenangkan dan mengharukan, sejak kaya maupun miskin.
18. Olan, Nina, dan Shofy terima kasih atas waktunya dua tahun bersama di beasiswa Bank Indonesia.
19. Seluruh teman teman GenBI UNAIR yang telah memberikan pandangan yang lebih luas tentang perkuliahan.
20. Teman-teman dan pihak lain yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu
21. Skripsi ini saya persembahkan kepada waktu yang terlambat, jurusan yang di debat, dan untuk Sistem Informasi ITS yang tidak saya dapat.