

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *CUSTOMER TRUST* DAN  
*PERCEIVED VALUE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* GOJEK DI  
KOTA PAYAKUMBUH**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana pada  
Program Studi S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



**Diajukan oleh :**  
**MAULANA IKHSAN**  
**1510552038**

**Pembimbing :**  
**Jauharry S.E., M.M**  
**NIP.196411231993031003**

**PROGRAM STUDI S1 JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**2019**



No. Alumni Universitas

**MAULANA IKHSAN**

No. Alumni Fakultas

a) Tempat/tgl lahir: Situng IV, 25 Desember 1996 b) Nama Orang Tua: Kaharuddin dan Gusnar c) Fakultas: Ekonomi d) Jurusan: Manajemen e) No. BP: 1510552038  
 f) Tanggal Lulus: 11 Juli 2019 g) Predikat Lulus: Sangat Memuaskan h) IPK: 3,22  
 i) Lama Studi: 3 Tahun 11 Bulan h) Alamat Orang Tua: Jln. Bendungan, Jor. Bukit Gombang, Nag. Batangin, Kec. Limo Kaum, Kab. Tanah datar.

**Pengaruh E-Service Quality, Customer Trust dan Perceived Value Terhadap Behavioral Intention Gojek di Payakumbuh**

*Skripsi oleh: Maulana Ikhwan  
 Pembimbing: Jasharry S.E., M.M*

**ABSTRAK**

Penelitian ini meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi behavioral intention Gojek di Payakumbuh. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh *E-Service Quality*, *Customer Trust* dan *Perceived Value* terhadap *Behavioral Intention*. Ukuran sampel adalah 115 responden. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan metode *purposive sampling* dimana penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Peneliti menggunakan analisa *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan program aplikasi SmartPLS 2.0 (*Partial Least Square*). Hasil penelitian menunjukkan *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Value*, *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Trust*, *Customer Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Value*, *E-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*, *Customer Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*, *Perceived Value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Implikasi penelitian ini, Gojek perlu melakukan perbaikan diberbagai lini layanan dan juga harus mempertahankan bahkan meningkatkan diberbagai lini layanannya. Dengan perbaikan dan peningkatan layanan tersebut, sehingga konsumen/pelanggan Gojek akan loyal terhadap layanan Gojek baik sekarang maupun diwaktu yang akan datang.

**Kata Kunci:** *E-service quality, Customer trust, Perceived value dan Behavioral intention*

Tanda Tangan	1	2	3
Nama	Jasharry S.E., M.M	Errizal N.S.E., M.M	Agestayani S.E., M.
	NIP.197806022009121001	NIP.196610181993031001	NIP.196510291985031001

Mengetahui  
 Koordinator

FEUA II Payakumbuh : Lukman, S.E., M.Si

NIP: 196411231993031003

Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke fakultas/universitas dan mendapat nomor alumnus.

No. Alumni Fakultas	Petugas Fakultas / Universitas	
No. Alumni Universitas	Nama	Tanda Tangan
	Nama	Tanda Tangan