

# Analisis E-Service Quality terhadap E-Satisfaction dengan Mediasi E-Trust, Studi Aplikasi HRD Portal pada Holding BUMN Jasa Survey = Analysis of E-Service Quality on E- Satisfaction with Mediation of E-Trust, HRD Portal Application Study at Holding BUMN Survey Services

Purba, Zoya Abigel, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920539002&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh e-service quality terhadap e-satisfaction dengan mediasi e-trust pada aplikasi HRD Portal pada Holding BUMN Jasa Survey. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan masuk dalam kategori eksplanatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 82 responden. Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuesioner yaitu Google-Form dan kuesioner disebarakan secara online (grup whatsapp, personal chat) dan langsung di lokasi penelitian (Kantor Biro Klasifikasi Indonesia lantai 4, Jakarta). Analisis data menggunakan SEM-PLS (structural Equation Modeling-Partial Least Square) dengan pengolahan data menggunakan perangkat lunak SMARTPLS-3. Dari empat hipotesis yang ada dalam penelitian ini, tiga hipotesis diterima dan satu hipotesis ditolak. Studi ini memberikan rekomendasi pada kualitas layanan pada aplikasi HRD Portal, untuk meningkatkan e-satisfaction dan e-trust pengguna. Tujuannya agar pengguna semakin nyaman dan aman dalam menggunakan aplikasi HRD Portal.

.....This study aims to analyze the effect of e-service quality on e-satisfaction with e-trust mediation on the HRD Portal application at the Holding BUMN Survey Services. This research uses a quantitative approach and falls into the explanatory category. The sampling technique used total sampling. The number of samples in this study were 82 respondents. The instrument in this study used a questionnaire, namely Google-Form and the questionnaire was distributed online (whatsapp group, personal chat) and directly at the research location (4th floor Office of the Indonesian Classification Biro, Jakarta). Data analysis using SEM-PLS (structural Equation Modeling-Partial Least Square) with data processing using SMARTPLS-3 software. Of the four hypotheses in this study, three hypotheses were accepted and one hypothesis was rejected. This study provides recommendations on service quality in the HRD Portal application, to increase user e-satisfaction and e-trust. The goal is to make users more comfortable and secure in using the HRD Portal application.