



**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN KEPERCAYAAN MELALUI  
MINAT PENGGUNA TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA LAPAK  
ASIK PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KC BANYUWANGI**

**TESIS**

*Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar S-2 Ekonomi Pada  
Minat Studi Manajemen Bisnis Program Studi Magister Manajemen*

**Oleh:**

**IKA RAKHMA KUSUMA WARDHANI  
NIM 23150070**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA JEMBER  
2025**

**HALAMAN PENGESAHAN TESIS  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

---

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN KEPERCAYAAN MELALUI  
MINAT PENGGUNA TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA LAPAK  
ASIK PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KC BANYUWANGI**

NAMA : IKA RAKHMA KUSUMA WARDHANI  
NIM : 23150070  
PROGRAM STUDI : MAGISTER MANAJEMEN  
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN

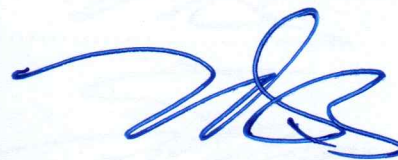
Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Asisten,



Dr. Agustin HP, M.M  
NIDN. 0717086201



Drs. Muhaimin Dimiyati, M.Si  
NIDN. 0712106002

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Institut Teknologi dan Sains Mandala



Dr. Agustin HP, M.M  
NIDN. 0717086201

Kaprodi Magister Manajemen  
Institut Teknologi dan Sains Mandala



Dr. Lia Rachmawati, S.E., M.Akun..  
NIDN. 706128203

**HALAMAN PERSETUJUAN TESIS  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

---

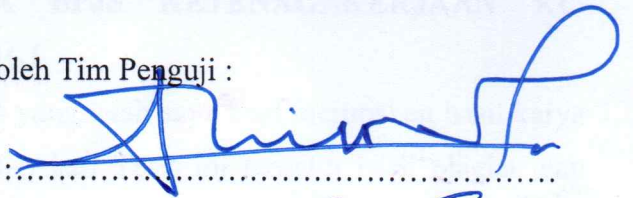
**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN KEPERCAYAAN MELALUI  
MINAT PENGGUNA TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA LAPAK  
ASIK PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KC BANYUWANGI**

Telah dipertahankan Tim Penguji Tesis pada:

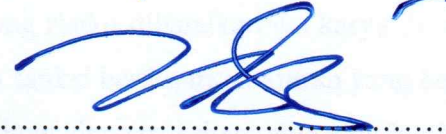
Hari / Tanggal : Jumat, 26 September 2025  
J a m : 12.30 WIB  
T e m p a t : R. Sidang (Room 2)

Disetujui oleh Tim Penguji :


Dr. Hari Sulaksono, S.E., M.M.  
Ketua Penguji

  
.....

Drs. Muhaimin Dimyati, M.Si  
Sekretaris Penguji

  
.....

Dr. Agustin HP, M.M  
Anggota Penguji

  
.....

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Institut Teknologi dan Sains Mandala

  
Dr. Agustin HP, M.M  
NIDN. 0717086201

Kaprodi Magister Manajemen  
Institut Teknologi dan Sains Mandala

  
Dr. Lia Rachmawati, S.E., M.Akun..  
NIDN. 706128203

## SURAT PERNYATAAN

Nama : Ika Rakhma Kusuma Wardhani  
NIM : 23150070  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Tugas Akhir : **PENGARUH *E-SERVICE* QUALITY DAN KEPERCAYAAN MELALUI MINAT PENGGUNA TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA LAPAK ASIK PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KC BANYUWANGI**

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian hari Tesis ini terbukti hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya siap menanggung risiko dibatalkannya karya ilmiah yang telah saya buat dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya

Banyuwangi, 11 Juli 2025

Yang Menyatakan,



**IKA RAKHMA KUSUMA WARDHANI**

**NIM : 23150070**

## **MOTTO**

“Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Aku akan menambah (nikmat)-Ku kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), Maka Sesungguhnya azab-

Ku sangat pedih”

**(QS Ibrahim: 7)**

“Kebaikan yang kita berikan pada orang lain sesungguhnya adalah kebaikan yang kita tanam untuk diri sendiri”

**(Helvi Tiana Rosa)**

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan atas segala nikmat yang Allah SWT limpahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul Pengaruh *E-Service Quality* Dan Kepercayaan Melalui Minat Pengguna Terhadap Keputusan Pengguna Lapak Asik Pada BPJS Ketenagakerjaan KC Banyuwangi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Studi S-2 (Magister Manajemen) Pasca Sarjana Magister Manajemen Institut Teknologi dan Sains Mandala.

Penulis menyadari dalam penulisan ini masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis. Berkat pertolongan Allah SWT serta dorongan dan bimbingan semua pihak, akhirnya tesis ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini seiring dengan rasa hormat, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Suwignyo Widagdo., S.E., M.M, M.P selaku Rektor Institut Teknologi dan Sains Mandala yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan Magister Manajemen
2. Dr. Agustin HP, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis sekaligus Pembimbing Utama yang telah memberikan arahan, bimbingan, support, perhatian, kesabaran dan dukungan terbaik dalam penyelesaian tesis ini. Motivasi dan reminder Ibu turut memotivasi saya dalam perjalanan penyelesaian pengerjaan tesis ini
3. Dr. Lia Rachmawati, S.E., M.Akun..selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan semangat dan motivasi selama menempuh studi program Magister Manajemen
4. Drs. Muhaimin Dimiyati, M.Si selaku Dosen Pembimbing Asisten yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan.
5. Segenap dosen dan civitas akademika Institut Teknologi dan Sains Mandala.
6. Ibu dan ayah yang tak henti hentinya berdoa untuk anak anaknya semoga sehat selalu.
7. Suami dan anak tercinta yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa.

8. Teman-teman dan sahabat-sahabatku di Institut Teknologi dan Sains Mandala, yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama menjalani proses perkuliahan.
9. Keluarga Besar BPJS Ketenagakerjaan Cabang Banyuwangi, khususnya rekan – rekan seperjuangan yang bersama sama menempuh program studi S2 di Institut Teknologi dan Sains Mandala.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan tesis ini.

Dengan segala kemampuan dan pengetahuan serta pengalaman yang penulis miliki, maka disadari sepenuhnya tesis ini masih terdapat kekurangan. Semoga tesis ini memberikan manfaat dan guna bagi pembaca pada umumnya dan mahasiswa Institut Teknologi dan Sains Mandala pada khususnya.

Banyuwangi, 11 Juli 2025

Yang menyatakan,

**IKA RAKHMA KUSUMA WARDHANI**

**NIM : 23150070**

## DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
RINGKASAN EKSEKUTIF	xv
ABSTRAK	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Batasan Masalah	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	10
2.2 Kajian Teori	21
2.2.1 <i>E-service quality</i>	29
2.2.1.1 Definisi <i>E-Service Quality</i>	29
2.2.1.2 Dimensi <i>E-service quality</i>	30
2.2.1.3 Indikator Dimensi <i>E-service quality</i>	31
2.2.2 Kepercayaan	32
2.2.2.1 Definisi Kepercayaan	32

2.2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan	33
2.2.2.3 Faktor-Faktor yang Membentuk Kepercayaan	34
2.2.2.4 Indikator Kepercayaan	35
2.2.3 Minat	36
2.2.3.1 Definisi Minat	36
2.2.3.2 Ciri-ciri Minat	37
2.2.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Minat	38
2.2.3.4 Indikator Minat	38
2.2.4 Keputusan	39
2.2.4.1 Definisi Keputusan	39
2.2.4.2 Aspek-aspek Pengambilan Keputusan	40
2.2.4.3 Dasar Pengambilan Keputusan	42
2.2.4.4 Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan	43
2.2.4.5 Indikator Keputusan	44
2.3 Kerangka Konseptual	45
2.4 Hipotesis	46
2.4.1 Pengaruh <i>e-service quality</i> terhadap minat pengguna	46
2.4.2 Pengaruh kepercayaan terhadap minat pengguna	47
2.4.3 Pengaruh <i>E-service quality</i> terhadap keputusan pengguna	48
2.4.4 Pengaruh kepercayaan terhadap keputusan pengguna	48
2.4.5 Pengaruh minat terhadap keputusan pengguna	49
2.4.6 Pengaruh <i>E-service quality</i> terhadap keputusan pengguna melalui minat	50
2.4.7 Pengaruh kepercayaan terhadap keputusan pengguna melalui minat	51
BAB III. METODE PENELITIAN	53
3.1 Tempat/lokasi Penelitian	53
3.2 Populasi, Sampel, dan Samplinga	53
3.2.1 Populasi	53
3.2.2 Sampel	53
3.3 Jenis Penelitian	54
3.4 Identifikasi Variabel	54
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian	55

3.5.1 <i>E-service quality</i> (X1)	55
3.5.2 Kepercayaan (X2)	56
3.5.3 Minat (Z)	57
3.5.4 Keputusan (Y)	57
3.6 Metode Pengumpulan Data	59
3.7 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis	60
3.7.1 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Inner Model</i> )	63
3.7.1.1 Nilai Koefisien Determinansi (R <sup>2</sup> )	64
3.7.1.2 Uji Signifikansi ( <i>Two-Tailed</i> )	64
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	66
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	66
4.1.1 Profil Objek Penelitian	66
4.1.2 Tujuan dan Fitur Utama LAPAK ASIK	68
4.1.3 Visi dan Misi	68
4.1.4 Struktur Organisasi	69
4.2 Deskriptif Karakteristik Responden	71
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	72
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	73
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	74
4.3 Deskripsi Jawaban Responden	75
4.3.1 Deskripsi Variabel <i>E-Service Quality</i> (X1)	75
4.3.2 Deskripsi Variabel Kepercayaan (X2)	76
4.3.3 Deskripsi Variabel Minat Pengguna (Z)	77
4.3.4 Deskripsi Variabel Keputusan Penggunaan (Y)	79
4.4 Hasil Analisis Data Penelitian	80
4.4.1 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> )	80
4.4.1.1 Uji Validitas	80
4.4.1.2 Uji Reliabilitas	82
4.4.2 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> )	84
4.6 Pembahasan	88

4.6.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Minat Pengguna	88
4.6.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Pengguna	90
4.6.3 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Keputusan Penggunaan	94
4.6.4 Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan	96
4.6.5 Pengaruh Minat Pengguna terhadap Keputusan Penggunaan	99
4.6.6 Pengaruh Tidak Langsung <i>E-Service Quality</i> yang dimediasi Minat Pengguna Terhadap Keputusan Penggunaan	101
4.6.7 Pengaruh Tidak Langsung Kepercayaan yang dimediasi Minat Pengguna Terhadap Keputusan Penggunaan	103
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	106
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Implikasi	107
5.3 Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN	115

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekap Tabel Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan KC Banyuwangi 2024	2
Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	58
Tabel 3.2 Pemberian Skor (Skala Likert)	59
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	72
Tabel 4.2 Usia Responden	72
Tabel 4.3 Pendidikan Responden	73
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	74
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap E-Service Quality	75
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kepercayaan	76
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Minat Pengguna	77
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Keputusan	79
Tabel 4.9 Outer Loading	81
Tabel 4.10 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	81
Tabel 4.11 Discriminant Validity	82
Tabel 4.12 Composite Reliability	83
Tabel 4.13 Cronbach Alpha	83
Tabel 4.14 R-Square Overview	84
Tabel 4.15 Pengaruh Antar Variabel	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bentuk Asli Model Technological Acceptual Model (TAM)	23
Gambar 2.1 Bentuk Asli Model Technological Acceptual Model (TAM)	18
Gambar 2.2 Model TAM 2	24
Gambar 2.3 Model TAM 3	25
Gambar 2.4 Kerangka konseptual	46
Gambar 3.1 Model Penelitian Menggunakan software SmartPLS 4.0	65
Gambar 4.1 Stuktur Organisasi	69
Gambar 4.2 Model Pengujian Hipotesis Penelitian	85

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	103
Lampiran 2. Data Responden	106
Lampiran 3. Rekapitulasi Data	109
Lampiran 4. Statistik Deskriptif Jawaban Responden	113
Lampiran 5. Outer Model	115
Lampiran 6. Model Pengujian Partial Least Square SmartPLS	115
Lampiran 7. Nilai Coefficient	116
Lampiran 8. Indirect Effect	116
Lampiran 9. Construct Reliability dan Validity	116
Lampiran 10. <i>Cronbach's alpha</i>	116
Lampiran 11. Collinierity Diagnostics	116
Lampiran 12. R Square	116
Lampiran 12. Discriminant Validity	116
Lampiran 13. Rtabel	117

## RINGKASAN EKSEKUTIF

BPJS Ketenagakerjaan adalah Badan Hukum Publik yang dibentuk Pemerintah untuk memberikan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan bagi seluruh Pekerja di Indonesia yakni dengan Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Akibat dari pandemi Covid-19 ini, maka sejak 23 Maret 2020 BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (LAPAK ASIK), sebuah platform website untuk melakukan klaim Jaminan Hari Tua secara online. Layanan Lapak Asik ini memberikan kemudahan pada peserta BPJS Ketenagakerjaan dengan melayani cek dan klaim secara online yang tidak membuat peserta hadir ke kantor cabang dalam rangka membatasi potensi kerumunan di masa pandemi ini. Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan menggunakan sistem berbasis elektronik dengan memaksimalkan keberadaan teknologi yang memudahkan peserta tetap mendapatkan pelayanan dari kondisi yang jauh

Penelitian memiliki tujuan antara lain: 1) untuk menguji dan menganalisis pengaruh *e-service quality* terhadap minat pengguna Lapak Asik pada BPJS Ketenagakerjaan KC Banyuwangi. 2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap minat pengguna Lapak Asik pada BPJS Ketenagakerjaan KC Banyuwangi. 3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *e-service quality* terhadap keputusan pengguna Lapak Asik pada BPJS Ketenagakerjaan KC Banyuwangi. 4) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap keputusan pengguna Lapak Asik pada BPJS Ketenagakerjaan KC Banyuwangi. 5) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh minat terhadap keputusan pengguna Lapak Asik pada BPJS Ketenagakerjaan KC Banyuwangi. 6) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *e-service quality* melalui minat terhadap keputusan pengguna Lapak Asik pada BPJS Ketenagakerjaan KC Banyuwangi. 7) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan melalui minat terhadap keputusan pengguna Lapak Asik pada BPJS Ketenagakerjaan KC Banyuwangi.

Penelitian dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan KC Banyuwangi. Populasi penelitian adalah seluruh Peserta BPJS Ketenagakerjaan yang menggunakan Lapak

Asik. Sampel penelitian diambil 140 sampel responden yang merupakan peserta klaim menggunakan website Lapak Asik. Penelitian yang digunakan peneliti adalah peneliti deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah *E-Service quality* (X1) dan Kepercayaan (X2). Variabel intervening adalah Minat (Z) dan variabel dependen adalah Keputusan (Y). Hasil Penelitian dengan metode survei/kuesioner kepada peserta yang sudah menggunakan Lapak Asik, dimana didominasi jenis kelamin laki-laki, usia 21-30 tahun, pendidikan terakhir Sarjana, dan Pekerjaan ASN. sisanya 28,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan.

Berdasarkan hasil penelitian maka disimpulkan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh positif terhadap Minat Pengguna Lapak Asik. Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Minat Pengguna Lapak Asik. *E-Service Quality* berpengaruh positif terhadap Keputusan Penggunaan Lapak Asik. Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Keputusan Penggunaan Lapak Asik. Minat Pengguna berpengaruh positif terhadap Keputusan Penggunaan Lapak Asik. Minat Pengguna memediasi secara positif pengaruh *E-Service Quality* terhadap Keputusan Penggunaan Lapak Asik. Minat Pengguna memediasi secara positif pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan Lapak Asik.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *E-Service Quality* dan Kepercayaan Pengguna Terhadap Keputusan Pengguna Lapak Asik Pada BPJS Ketenagakerjaan KC Banyuwangi dengan minat sebagai variabel intervening. Di era digital, pelayanan berbasis teknologi menjadi faktor kunci dalam meningkatkan pengalaman pelanggan, khususnya dalam layanan jaminan sosial. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang melibatkan responden sebanyak 140 peserta BPJS Ketenagakerjaan Kabupaten Banyuwangi yang telah menggunakan layanan Lapak Asik. Data dikumpulkan melalui metode kuesioner dan sampling wawancara langsung lalu dianalisis menggunakan metode Smart PLS. Metode analisis Smart PLS ini yang digunakan untuk menganalisis data adalah nilai Path Coefficients, P-value, dan T-Statistics. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality* dan kepesercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengguna Lapak Asik. Selain itu, minat berperan sebagai mediator yang memperkuat hubungan antara *e-service quality* dan kepercayaan terhadap keputusan pengguna Lapak Asik. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan digital dan kepercayaan terhadap sistem Lapak Asik berkontribusi langsung terhadap keputusan tenaga kerja untuk menggugurkan Lapak Asik. Temuan ini memberikan implikasi bagi pengelola layanan bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan digital serta membangun kepercayaan guna meningkatkan penggunaan Lapak Asik dalam jangka panjang.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, Kepercayaan, Lapak Asik, Minat, Keputusan, BPJS Ketenagakerjaan

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of E-Service Quality and User Trust on the User Decision to use Lapak Asik at BPJS Ketenagakerjaan KC Banyuwangi, with Interest as an intervening variable. In the digital era, technology-based services have become a key factor in enhancing customer experience, especially in social security services. This study uses a quantitative approach with a survey method involving 140 respondents from BPJS Ketenagakerjaan KC Banyuwangi Regency who have used the Lapak Asik service. Data were collected through questionnaires and direct interview sampling, then analyzed using the Smart PLS method. The Smart PLS analysis employed included Path Coefficients, P-values, and T-Statistics. The results indicate that e-service quality and trust have a positive and significant effect on the users' decision to use Lapak Asik. Furthermore, interest acts as a mediator that strengthens the relationship between e-service quality and trust on the decision to use Lapak Asik. Therefore, improving digital service quality and trust in the Lapak Asik system directly contributes to the workers' decision to use Lapak Asik. These findings imply that BPJS Ketenagakerjaan service managers should continuously enhance digital service quality and build trust to increase the long-term usage of Lapak Asik among participants.*

*Keywords: E-Service Quality, Trust, Lapak Asik, Interest, Decision, BPJS Ketenagakerjaan*