

*ANALISIS PENGARUH WEBSITE QUALITY, E-SERVICE QUALITY,
DAN E-TRUST TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI
SHOPEE.CO.ID
(Studi Pada Masyarakat Gen Z di Purwokerto)*



SKRIPSI

Disusun oleh:

RIZQI KARUNIA PUTRA

1902010350

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2023**

HALAMAN JUDUL
ANALISIS PENGARUH WEBSITE QUALITY, E-SERVICE QUALITY,
DAN E-TRUST TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI
SHOPEE.CO.ID
(Studi Pada Masyarakat Gen Z di Purwokerto)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Disusun oleh:

RIZQI KARUNIA PUTRA

1902010350

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2023

HALAMAN PERSETUJUAN
ANALISIS PENGARUH WEBSITE QUALITY, E-SERVICE QUALITY,
DAN E-TRUST TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI
SHOPEE.CO.ID
(Studi Pada Masyarakat Gen Z di Purwokerto)



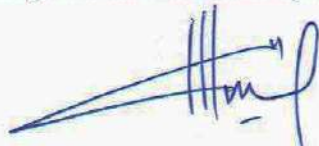
SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

RIZQI KARUNIA PUTRA

1902010350

Diperiksa dan disetujui oleh pembimbing



Restu Frida Utami, S.E., M.Si

Nik. 2160496

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Rizqi Karunia Putra
NIM : 1902010350
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul : *ANALISIS PENGARUH WEBSITE QUALITY, E-SERVICE QUALITY, DAN E-TRUST TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHOPEE.CO.ID*
(Studi Pada Masyarakat Gen Z di Purwokerto)

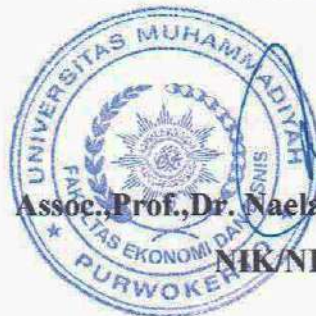
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Restu Frida Utami, S.E., M.Si
Anggota 1 : Dr. Wida Purwidiyanti, S.E., M.Sc
Anggota 2 : Totok Haryanto, S.E., M.M
Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 14 Agustus 2023
Mengetahui:



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Assoc. Prof., Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si.

NIK/NI. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizqi Karunia Putra

NIM : 1902010350

Program Studi : Manajemen SI

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 14 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Rizqi Karunia Putra

MOTTO

“Man jadda wajada“

(Barang siapa yang bersungguh-sungguh, ia akan mencapai tujuannya).

“Man shabara zhafira”

(Barang siapa yang bersabar, ia akan beruntung).

“Man sara ala darbi washala”

(siapa yang berjalan di jalur-Nya akan sampai ke tujuan.)

**“Hidup bagaikan pensil yang akan habis tinggalkan lah tulisan dan coretan
yang indah dalam kehidupan”**

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan Karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu. Dengan penuh semangat dan rasa syukur, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang berjasa bagi penulis.

- ❖ Terima kasih yang tak terhingga kepada keluarga saya yang selalu memberikan motivasi dan doa selama proses penulisan skripsi ini. Terima kasih kepada ibu dan (Alm) Ayah serta kakak yang selalu memberikan Doa semangat dan dukungan, serta memberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan hingga ke jenjang Sarjana.
- ❖ Terima kasih kepada dosen pembimbing saya, Ibu Restu frida Utami, S.E., M.Si yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berharga dalam proses penulisan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran dan pengertian yang diberikan selama proses bimbingan.
- ❖ Terimakasih kepada Felicity, Yusuf, Bahtiar, teman-teman kontrakan Z5, teman teman LB yang selalu memberikan dukungan motivasi kepada penulis dan selalu memberikan solusi serta bantuan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung saya dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu memberkati dan membalas segala bantuan dan doa yang telah diberikan.

KATA PENGANTAR

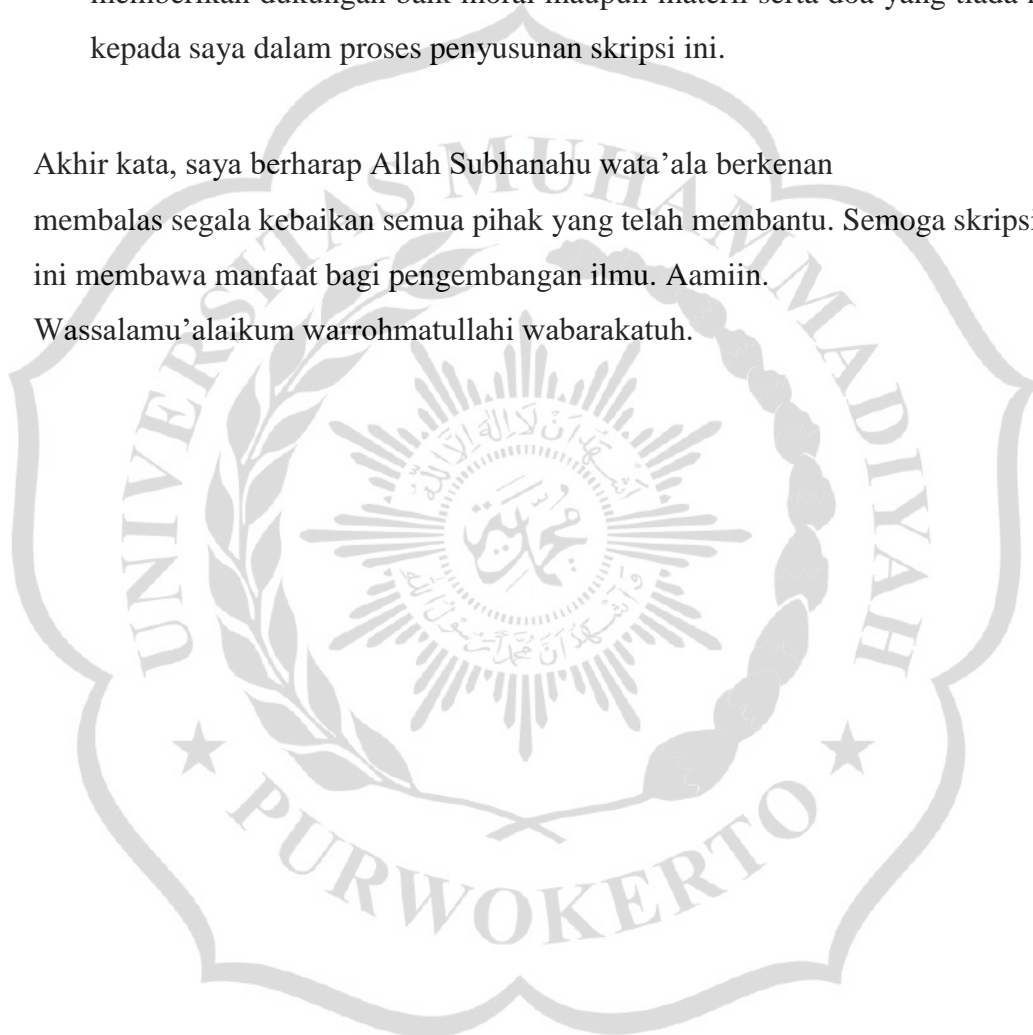
Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah rabbil'alamin segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Assoc.,Prof.,Dr Jebul Suroso, S.Kp.,Ns. M.Kep. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc.,Prof.,Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tatalaksana penyusunan skripsi kepada saya
3. Drs. Suyoto, M.Si, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya
4. Restu Frida Utami, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya
5. Dr. Wida Purwidiyanti, S.E., M.Sc selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana.
6. Totok Haryanto, S.E., M.M dosen penguji 2 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana.

7. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan sertafasilitas yang diberikan.
8. Kedua orang tua saya bapak Timu dan ibu Ria sosok yang luar biasa selalu memberikan dukungan baik moral maupun materil serta doa yang tiada henti kepada saya dalam proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah Subhanahu wata'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.
Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizqi Karunia Putra
NIM : 1902010350
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalt-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS PENGARUH WEBSITE QUALITY, E-SERVICE QUALITY, DAN E-TRUST TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI SHOPEE.CO.ID (Studi Pada Masyarakat Gen Z di Purwokerto)

Bersama perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : 14 Agustus 2023

Yang menyatakan,

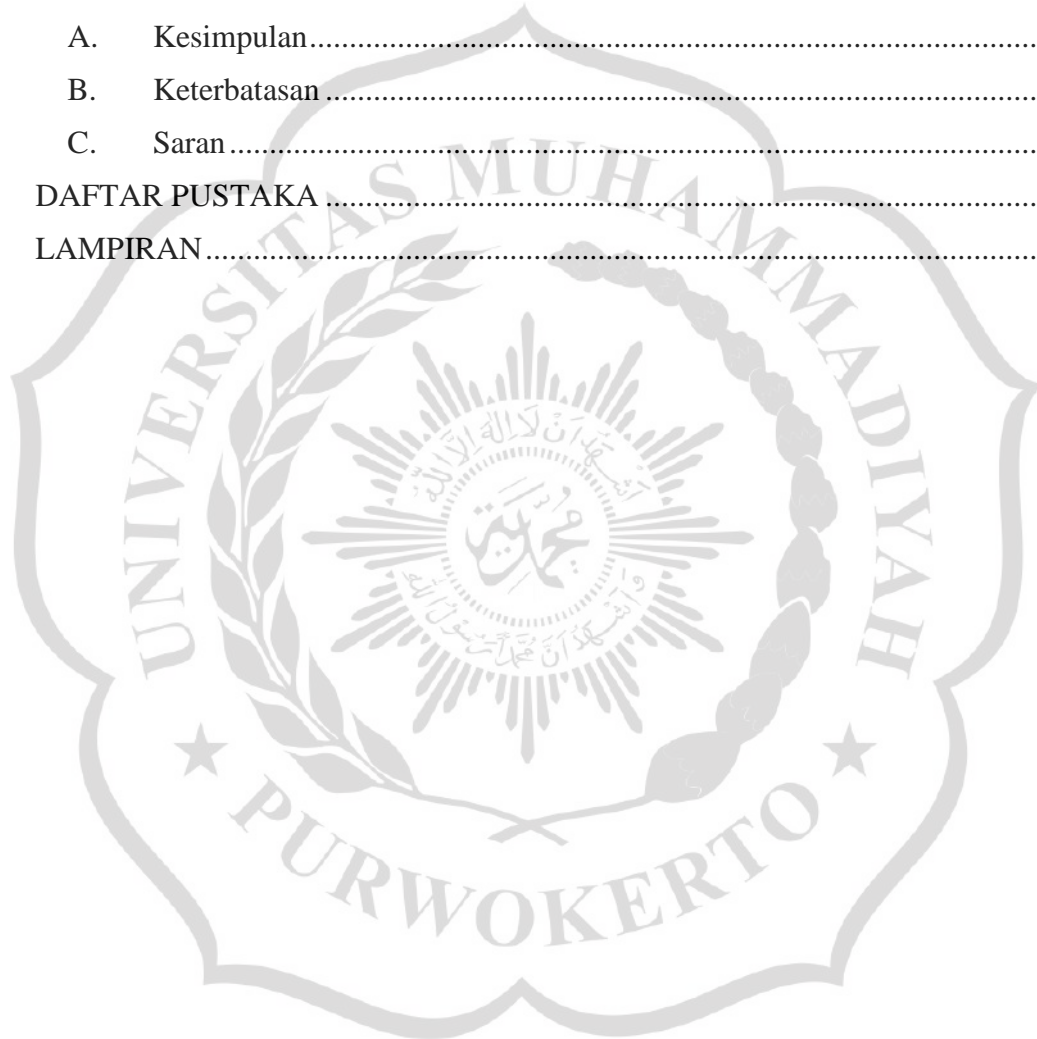


Rizqi Karunia Putra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori	11
B. Hasil Penelitian Terdahulu	22
C. Kerangka Pemikiran	32
D. Hipotesis Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A. Jenis Penelitian	39
B. Populasi dan Sampel	39
C. Jenis, Sumber dan Metode.....	42
D. Variabel Penelitian	43

E. Definisi Operasional Variabel	43
F. Metode Analisis Data	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
A. Hasil Penelitian	58
B. Pembahasan	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	92
A. Kesimpulan	92
B. Keterbatasan	92
C. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	99

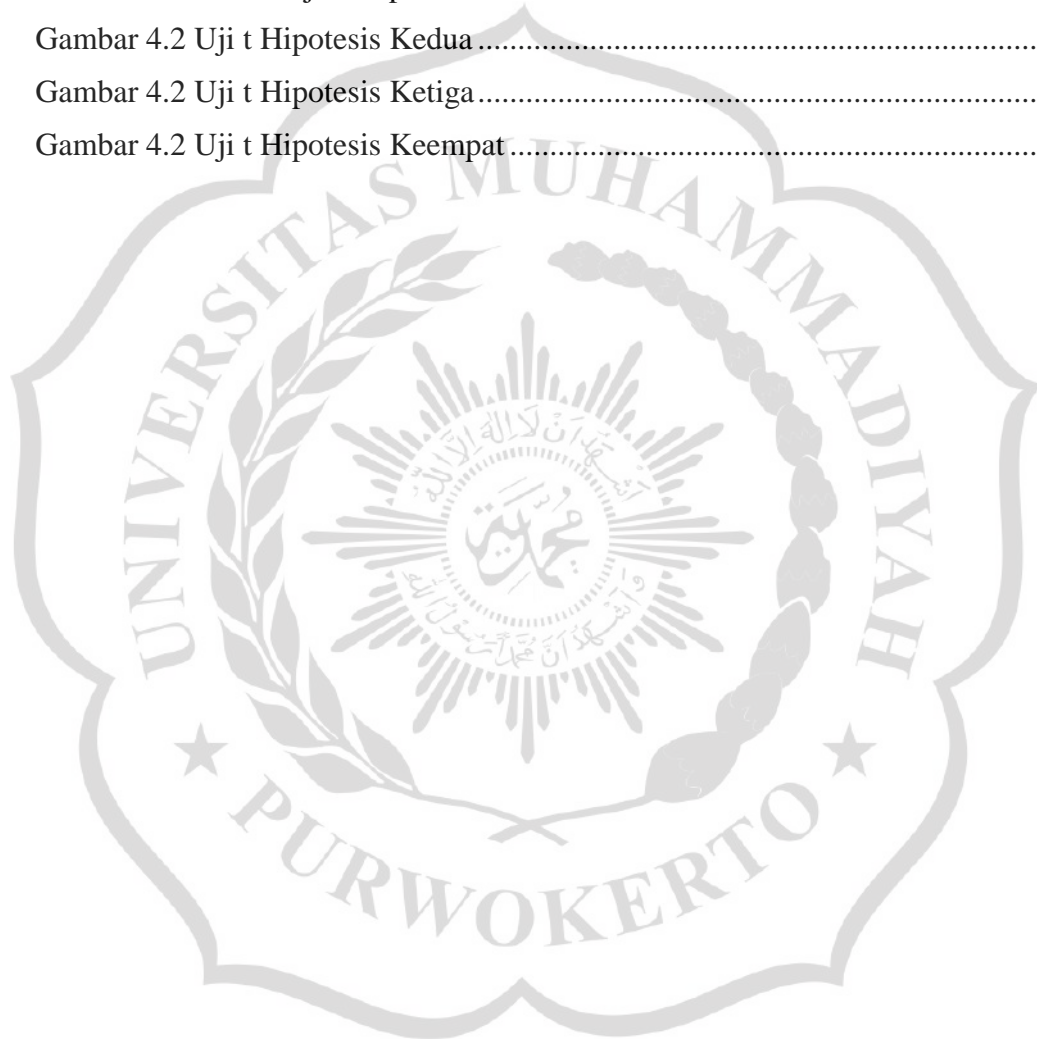


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index Situs Jual Beli <i>Online</i> Tahun 2019 - 2022.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	44
Tabel 4.1 <i>Response Rate</i>	60
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	61
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	62
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku	63
Tabel 4.6 Karakteristik Responden berdasarkan Produk Yang dibeli	63
Tabel 4.7 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif <i>Website Quality</i>	65
Tabel 4.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif <i>E-Service Quality</i>	67
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif E-Trust.....	69
Tabel 4.10 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas <i>Website Quality</i>	73
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas <i>E – Service Quality</i>	73
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas <i>E - Trust</i>	73
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	74
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas	75
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas	76
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas	77
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	78
Tabel 4.19 Hasil Regresi Linear Berganda	79
Tabel 4.20 Hasil Koefisien Determinasi	81
Tabel 4.21 Hasil Uji F.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kurva Uji F Hipotesis satu	53
Gambar 3.2. Uji t Hipotesis Kedua	55
Gambar 3.3. Uji t Hipotesis Ketiga	56
Gambar 3.4. Uji t Hipotesis Keempat	57
Gambar 4.1 Kurva Uji F Hipotesis Pertama	83
Gambar 4.2 Uji t Hipotesis Kedua	84
Gambar 4.2 Uji t Hipotesis Ketiga	84
Gambar 4.2 Uji t Hipotesis Keempat	85



***ANALISIS PENGARUH WEBSITE QUALITY, E-SERVICE QUALITY,
DAN E-TRUST TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI
SHOPEE.CO.ID***
(Studi Pada Masyarakat Gen Z di Purwokerto)

Rizqi Karunia Putra¹, Restu Frida Utami²

rizqikputra21@gmail.com¹

restufridautami06@yahoo.co.id²

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Website Quality*, *E-Service Quality* dan *E-Trust* terhadap Loyalitas Pelanggan pengguna Shopee di Purwokerto. Pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling* melalui kuesioner. Sampel yang digunakan sejumlah 127 pengguna Shopee. Peneliti menganalisis data menggunakan regresi linier berganda dengan aplikasi *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Website Quality*, *E-Service Quality*, dan *E-Trust* berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Website Quality* tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, *E-trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi R^2 *adjusted* sebesar 48,7% artinya variabel *Website Quality*, *E-Service Quality*, dan *E-Trust* dapat menjelaskan loyalitas pelanggan pengguna Shopee sebagai *marketplace* terpilih sebesar 48,7% dan 52,3% dijelaskan dengan faktor lain.

Kata Kunci: *Website Quality*, *E-Service Quality*, *E-Trust*, *Loyalitas Pelanggan*

THE EFFECT OF WEBSITE QUALITY, E-SERVICE QUALITY, AND E-TRUST ON CUSTOMER LOYALTY AT SHOPEE.CO.ID
(Studies Communities Gen Z in Purwokerto)

Rizqi Karunia Putra ¹, Restu Frida Utami ²

rizqikputra21@gmail.com¹

restufridautami06@yahoo.co.id²

**Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University Purwokerto**

ABSTRACT

Study This aim for know and analyze influence Website Quality, E-Service Quality and E-Trust to Loyalty Customer user Shopee in Purwokerto. Taking sample use method Purposive Sampling through questionnaire . The sample used a total of 127 users Shopee . Researcher analyze data using multiple linear regression with application Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Research results This showing that Website Quality , E -Service Quality ,and E-Trust influential in a manner simultaneous to Loyalty Customer. Website Quality Has no effect to Loyalty Customer . E-Service Quality influential positive and significant to Loyalty Customers , E-trusts influential positive and significant to Loyalty Customer . Based on coefficient test results adjusted R² determination by 48.7% means variable Website Quality, E-Service Quality , and E-Trust can explain loyalty customer user Shopee as marketplace selected of 48.7% and 52.3% explained with factor other .

Keywords: Website Quality, E-Service Quality , E-Trust, Customer Loyalty