

PENGARUH E-TRUST DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION DAN E-LOYALTY

(Studi Pada Konsumen E-Commerce Shopee Di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)

THE INFLUENCE OF E-TRUST AND E-SERVICE QUALITY ON E-SATISFACTION AND E-LOYALTY

(Study On Shopee E-Commerce Consumers at Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:
Beni Naufal Zaim
20180410408

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2022

PENGARUH E-TRUST DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION DAN E-LOYALTY
(Studi Pada Konsumen E-Commerce Shopee Di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)

THE INFLUENCE OF E-TRUST AND E-SERVICE QUALITY ON E-SATISFACTION AND E-LOYALTY
(Study On Shopee E-Commerce Consumers at Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)
SKRIPSI

Diajukan Guna Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:
Beni Naufal Zaim
20180410408

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2022
HALAMAN PERNYATAAN

Dengan Ini Saya,

Nama : Beni Naufal Zaim
NIM : 20180410408
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Kampus : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Judul Skripsi :

PENGARUH E-TRUST DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION DAN E-LOYALTY (Studi pada Konsumen E-Commerce Shopee di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)

Menyatakan bahwa tidak pernah ada karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis ataupun diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis telah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tulis ini dibatalkan.

Yogyakarta, 26 Agustus 2022



Beni Naufal Zaim

MOTTO

"Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya."

(Q.S. Ali Imran 159)

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

“Hidup ini singkat, maka jangan membuatnya lebih singkat lagi dengan sesuatu yang sia – sia”

(Aidh Al Qarni)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirahim, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Trust* Dan *E-Service Quality* Terhadap *E-Satisfaction* Dan *E-Loyalty*

(Studi pada Konsumen E-Commerce Shopee di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)”. Tak lupa shalawat serta salam saya kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengumpulkan hati umatnya dalam naungan cahaya islam sehingga kita dapat merasakan indahnya keislaman pada saat ini. Syukur Alhamdulillah, saya persembahkan karya tulis saya ini kepada pihak yang berpengaruh dalam perjalanan hidup saya yaitu:

1. Orang tua saya yang selalu memberikan doa, dukungan penuh, dan pengalaman hidup kepada saya dalam segala hal. Serta kakak saya yang selalu memberikan kebahagiaan – kebahagiaan yang menjadi semangat tersendiri bagi saya.
2. Dan semua teman-teman saya di Yogyakarta dan Wonosobo yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih banyak atas dukungannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

KATA PENGANTAR

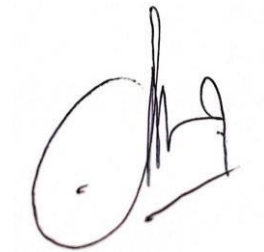
Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat nikmat, rahmat, serta hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dalam rangkaian menyelesaikan studi S1 di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan lancar tanpa ada suatu halangan apapun. Tidak lupa shalawat dan salam senantiasa kita panjatkan kepada junjungan kita, Nabi agung Muhammad SAW yang telah membawa kita pada zaman yang terang benderang seperti saat ini.

Pada kesempatan yang sangat berharga ini, izinkan saya untuk mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang membantu, antara lain yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, MP., IPM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr, Rr. Sri Handari W, SE., M.Si selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing saya dari awal sampai akhir dengan penuh perhatian sampai saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada ibu/bapak dosen yang telah memberikan ilmunya selama saya duduk di bangku perkuliahan di kampus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Kepada kedua orang tua, keluarga, serta teman-teman saya terimakasih atas doa dan dukungannya.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu diperlukan saran, kritik, dan masukan dari pembaca sangat saya harapkan untuk menjadi pembelajaran bagi saya sebagai penulis.

Yogyakarta, 26 Agustus 2022

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'B' followed by 'N' and 'Z' in a cursive script.

Beni Naufal Zaim

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
I	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
V MOTTO	
VI HALAMAN PERSEMBAHAN	
VII	
INTISARI	
VIII	<i>ABSTRAC</i>
.....	IX KATA
PENGANTAR	X
DAFTAR ISI	
XII DAFTAR TABEL	
XIV	DAFTAR
.....	XV
LAMPIRAN	DAFTAR
XVI	
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	
1	
B. RUMUSAN MASALAH	
8	
C. TUJUAN PENELITIAN	
9	
D. MANFAAT PENELITIAN	
9	
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. LANDASAN TEORI	
11	
1. <i>E-Trust</i>	
	<i>11</i>
2. <i>E-Service Quality</i>	
	<i>14</i>
3. <i>E-Satisfaction</i>	
	<i>16</i>

4. <i>E-Loyalty</i>	18
B. HASIL PENELITIAN TERDAHULU	19
C. PENGEMBANGAN HIPOTESIS	30
D. Model Penelitian...	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. JENIS PENELITIAN	39
B. OBJEK DAN SUBJEK PENELITIAN	38
C. DATA DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA	39
D. SAMPEL DAN TEKNIK SAMPLING	40
E. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL	41
F. UJI KUALITAS INSTRUMEN PENELITIAN	42
G. ALAT ANALISIS DATA	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. GAMBARAN UMUM OBJEK DAN SUBJEK PENELITIAN	49
B. PENGUJIAN KUALITAS INSTRUMEN	53
C. STATISTIC DESKRIPTIF	55
D. PROSES ANALISIS DATA	58
E. Pembahasan Hasil Penelitian...	73
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	81
A. SIMPULAN	81
B. KETERBATASAN PENELITIAN	82

C. SARAN	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	91.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Telaah Hasil Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Sistem Penilaian Kuisisioner	39
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	41
Tabel 3. 3 Uji Goodness Of Fit	48
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Fakultas	53
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	56
Tabel 4. 4 Interval Skor Penilaian	57
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif E-Trust	58
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif E-Service Quality	58
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif E-Satisfaction	59
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif E-Loyalty	60
Tabel 4. 9 Uji Normalitas	62
Tabel 4. 10 Pengujian Normalitas Outliers	63
Tabel 4. 11 Degrees Of Freedom	67
Tabel 4. 12 Hasil Uji Goodnes Of Fit	67
Tabel 4. 13 Hubungan Antar Variabel	69
Tabel 4. 15 Stardardized Direct Effect... ..	71
Tabel 4.16 Standardized Indirect Effect... ..	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Top E-commerce	4
Gambar 1. 2 Pengunjung E-Commerce	5
Gambar 2. 1 Model Penelitian... ..	37
Gambar 4. 1 Diagram Jalur	61
Gambar 4. 2 Model Penelitian Ouput AMOS	63
Gambar 4. 3 Nilai Pengaruh Langsung Antar Variabel... ..	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	89
Lampiran 2 Hasil Data Responden	95
Lampiran 3 Statistik Deskriptif	96
Lampiran 4 Model Penelitian	98
Lampiran 5 Hasil Model Struktural	98
Lampiran 6 Uji Validitas	102
Lampiran 7 Uji Reliabilitas	103
Lampiran 8 Uji Normalitas	104
Lampiran 9 Uji Outlier	105
Lampiran 10 Degree Of Freedom	108
Lampiran 11 Model Fit	109
Lampiran 12 Uji Hipotesis	110
Lampiran 13 Hasil Turnitin	113