

**PENGARUH *E-TRUST* DAN *E- SERVICE QUALITY* TERHADAP
LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

(Studi pada Pelanggan *E-commerce* Sociolla di Yogyakarta)

***THE EFFECTS OF E-TRUST AND E-SERVICE QUALITY TO LOYALTY
WITH SATISFACTION AS THE INTERVENING VARIABLE***

(The Study of Customer E-commerce Sociolla in Yogyakarta)



Disusun Oleh :

Yeyen Fitriyaningsih

20200410158

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

2024

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Yeyen Fitriainingsih

Nomor Mahasiswa : 20200410158

Menyatakan bahwa skripsi ini berjudul "**PENGARUH *E-TRUST* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Pelanggan *E-commerce* Sociolla di Yogyakarta)**" tidak ada karya ilmiah yang pernah diajukan untuk gelar kesarjanaan di universitas ini. Selain itu, tidak ada pendapat atau tulisan yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang disebutkan secara tertulis dalam naskah ini dan didaftarkan dalam daftar pustaka. Jika terbukti bahwa ada pendapat atau tulisan yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, saya bersedia karya tersebut dibatalkan.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang sudah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH *E-TRUST* DAN *E- SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Pelanggan *E-commerce* Sociolla di Yogyakarta)” yang mana menjadi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan kemudahan selama penyusunan skripsi.
3. Ibu Dr. Siti Dyah Handayani, SE., M.M. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, semoga Allah SWT membalas atas segala amal baik yang telah dikerjakan, Aamiin. Skripsi ini jauh dari sempurna dan tidak luput dari segala kekurangan, untuk itu saran dan kritik selalu diharapkan demi kemajuan penulis dikemudian hari serta semoga karya ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Pada akhirnya, saya selaku penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan keterbatasan skripsi ini.

Sebagai penutup, penulis ingin menyampaikan bahwa meskipun skripsi ini belum sempurna, penulis menyadari bahwa masih ada ruang untuk perbaikan. Oleh karena itu, kritik, saran, dan penelitian lebih lanjut akan sangat diperlukan untuk meningkatkan kedalaman penulisan mengenai topik ini.

Yogyakarta, 11 Juni 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yeyen Fitrianiingsih', written in a cursive style.

Yeyen Fitrianiingsih

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, dengan ini dengan segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memudahkan penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini. Terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian tugas akhir ini. Banyak kesulitan dan hambatan yang ditemui, tentunya tidak terlepas dari doa dan dukungan semua pihak yang terlibat dalam proses pengerjaan tugas akhir penulis. Tugas akhir ini dipersembahkan untuk:

1. Untuk kedua orang tua saya, Bapak Nano Sartono dan Ibu Juanah yang telah memberikan kasih sayang, memberikan doa, motivasi dan dukungan kepada saya dalam segala hal. Terimakasih Bapak dan Ibu.
2. Kakak Kandung saya Nida Laila, terimakasih telah memberikan dukungan, motivasi, doa dan semangat kepada saya dalam segala hal.
3. Sahabatku, Della dan Hasna, yang dari awal semester hingga akhir selalu memberikan dukungan, semangat dan doa sehingga penulisan skripsi ini selesai. Terimakasih Della dan Hasna.
4. Semua teman di Yogyakarta. Terimakasih sudah memberikan masukan, semangat dan saran dalam mengerjakan skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
INTISARI	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan masalah	8
C. Tujuan penelitian	9
D. Manfaat penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
1. <i>E-trust</i>	11
2. <i>E- Service Quality</i>	12
3. Kepuasan Pelanggan	13
B. Hasil Penelitian Terdahulu	15
C. Pengembangan Hipotesis.....	21
1. Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
2. Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	22
3. Pengaruh <i>E-trust</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	22
4. Pengaruh <i>E-service quality</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	23
5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	24

6.	Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel	25
7.	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan Sebagai Variabel Mediasi	26
D.	Model Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN		29
A.	Subjek dan Objek Penelitian	29
B.	Jenis Data	29
C.	Teknik Pengambilan Sampel	29
D.	Teknik Pengumpulan Data	30
E.	Definisi Operasional Variabel	30
F.	Uji Kualitas Instrumen	33
G.	Alat Analisis dan Uji Hipotesis	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		39
A.	Gambaran Objek Penelitian	39
B.	Gambaran Subjek Penelitian	40
C.	Hasil Uji Kualitas Instrumen	44
1.	Uji Validitas	44
2.	Uji Reliabilitas	45
D.	Hasil Penelitian dan Pengujian Hipotesis	46
1.	Statistik Deskriptif	46
2.	Pengujian Hipotesis	51
3.	Hasil Pengujian Hipotesis	61
E.	Pembahasan	66
BAB V SIMPULAN, KETERLIBATAN PENELITIAN DAN SARAN		73
A.	Simpulan	73
B.	Keterbatasan Penelitian	75
C.	Saran	75
1.	Saran untuk Penelitian Selanjutnya	75
2.	Saran Praktis	76
DAFTAR PUSTAKA		77
Lampiran		81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Mayoritas Publik Belanja Kosmetik di E-Commerce.....	4
Gambar 2. 1 Model Penelitian	27
Gambar 4. 1 Diagram Jalur	52
Gambar 4. 2 Diagram Struktural	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pengguna Internet Di Indonesia	1
Tabel 1. 2 10 Daerah dengan penduduk bertransaksi E-commerce Tertinggi.	2
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel E-Trust	31
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel e- service quality	31
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel Kepuasan	32
Tabel 3. 4 Definisi Operasional Variabel Loyalitas	33
Tabel 4. 1 Karakteristik Usia Responden	41
Tabel 4. 2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	41
Tabel 4. 3 pekerjaan responden	42
Tabel 4. 4 Penghasilan Responden	43
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas	45
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4. 7 Interpretasi Kelas Interval	47
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel E-trust	48
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel E-service Quality	48
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	50
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4. 13 Nilai Batas Mahalonobis Distance.....	56
Tabel 4. 14 Hasil Uji Outliers	56
Tabel 4. 15 Computation degrees of freedom.....	57
Tabel 4. 16 Hasil Goodness-of-fit.....	58
Tabel 4. 17 Hasil Uji Hipotesis	62
Tabel 4. 18 Standardized Direct Effects	65
Tabel 4. 19 Standardized Indirect Effects	65
Tabel 4. 20 Hasil Pengujian Tidak Langsung	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	85
Lampiran 3 Uji Validitas	86
Lampiran 4 Uji Reliabilitas	87
Lampiran 5 Statistik Deskriptif.....	88
Lampiran 6 Model Penelitian Stuktural	89
Lampiran 7 Uji Normalitas.....	89
Lampiran 8 Hasil Outliners	91
Lampiran 9 Degrees of freedom	91
Lampiran 10 Model Goodness Of Fit.....	92
Lampiran 11 Goodness Of Fit	92
Lampiran 12 Hasil Uji Hipotesis	94
Lampiran 13 Direct dan Indirect.....	95
Lampiran 14 Hasil Turnitin	96