

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP
E-LOYALTY *COSTUMER SHOPEE* MELALUI VARIABEL
PENGHUBUNG *E-SATISFACTION* SELAMA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada Program
Studi S1 Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas

Andalas



Diajukan Oleh :

Nando Ferdiansyah

1810521005

Dosen Pembimbing :

Dr. Vera Pujani SE, MM. Tech

**PROGRAM STUDI S1 DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2022**



No. Alumni Universitas	Nando Ferdiansyah	No. Alumni Fakultas
------------------------	--------------------------	---------------------

a) Tempat/Tgl Lahir: Bukittinggi/24 Februari 2000 b) Nama Orang Tua: Lismandra S dan Binda Fariani c) Fakultas: Ekonomi dan Bisnis d) Departemen: Manajemen e) No Bp: 1810521005 f) Tanggal Lulus: 2 September 2022 g) Prediket Lulus: Dengan Pujian h) IPK: 3,52 i) Lama Studi: 4 tahun j) Alamat Orang Tua: Jl. Padang Gamuk 46, Kec. Guguk Panjang, Kel. Tarok Dipo, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat

Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* terhadap *E-Loyalty Costumer Shopee* Melalui Variabel Penghubung *E-Satisfaction* Selama Pandemi Covid-19

Skripsi oleh : *Nando Ferdiansyah*
Pembimbing : *Dr. Vera Pujani SE, MM.Tech*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* terhadap *E-Loyalty Costumer Shopee* melalui Variabel Terhubung *E-Satisfaction* Selama Pandemi Covid-19. Sampel penelitian ini ialah 216 Responden Mahasiswa Universitas Andalas yang pernah menggunakan aplikasi Shopee minimal dua kali atau tiga kali berbelanja di toko online Shopee selama masa pandemi Covid-19. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan sampel *Non-Probability Sampling*. Pengelohan data penelitian dengan memanfaatkan perangkat Microsoft Excel dan SmartPLS 3.0.0. Hasil Penelitian ini menunjukan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *E-Loyalty*, *E-Trust* tidak berpengaruh signifikan terhadap *E-Loyalty*.

Kata Kunci : *E-Service Quality, E-Trust, E-Loyalty, E-Satisfaction, Costumer Shopee, Pandemi Covid-19*

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal : 2 September 2022

Abstrak telah di setujui oleh :

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	Dr. Vera Pujani SE, MM.Tech	Yulia Hendri Yeni SE, MT.Ak	Chairunnisya SE, MM

Mengetahui,
Ketua Departemen Manajemen

Hendra Lukito, SE, MM. Ph.D
NIP. 197106242006041007

Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan Mendapat Nomor Alumnus :

	Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama:	Tanda Tangan:
No Alumni Universitas	Nama:	Tanda Tangan: