

**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	<b>Nando Ferdiansyah</b>	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	<b>Dr. Vera Pujani SE, MM.Tech</b>	<b>Yulia Hendri Yeni SE, MT.Ak</b>	<b>Chairunnisya SE, MM</b>

Mengetahui,  
Ketua Departemen Manajemen

Tanda Tangan

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

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: