

PENGARUH FAKTOR-FAKTOR *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-SATISFACTION*

(SURVEI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS ANDALAS

KOTA PADANG)

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Pembuatan Skripsi pada Program Studi
S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



Diajukan Oleh

RAHMAD HIDAYAT

1010522050

Pembimbing : Dr. Vera Pujani, SE. MM. Tech

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

JULI 2017

	No. Alumni Universitas	Rahmad Hidayat	No. Alumni Fakultas
	a) Tempat/Tgl Lahir : Bukittinggi / 18 Maret 1992 b) Nama Orang Tua : Mukhnir c) Fakultas : Ekonomi d) Jurusan : Manajemen e) No Bp : 1010522050 f) Tanggal Lulus : 18 Juli 2017 g) Predikat Lulus: Sangat Memuaskan h) IPK : 2, i) Lama Studi : 6 tahun 11 bulan j) Alamat Orang Tua : Jalan Tarok Tarandam 9C, Bukittinggi		

Pengaruh Faktor-Faktor E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction (Survey Pada Mahasiswa Universitas Andalas, Padang)
Skripsi oleh Rahmad Hidayat
Pembimbing : Dr. Vera Pujani, SE. MM. Tech

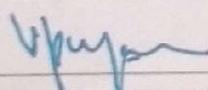
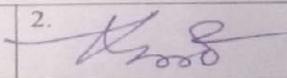
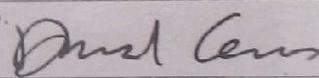
ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *e-service quality* terhadap *e-satisfaction*. Survey dilakukan terhadap 100 orang mahasiswa/i Universitas Andalas yang pernah berbelanja *online* dengan menggunakan kuesioner dan diolah dengan SmartPLS. Penelitian ini menghasilkan 4 dari 5 faktor *e-service quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap *e-satisfaction* yaitu *ease of use*, *responsiveness*, *customization* dan *assurance*. Sedangkan yang tidak berpengaruh terhadap *e-satisfaction* yaitu *e-escape*. Penelitian ini diharapkan setidaknya dapat menjadi bantuan bagi penggiat bisnis *e-commerce* baik bagi yang akan memulai maupun yang sudah berkecimpung di dunia *e-commerce*.

Kata Kunci : *e-service quality*, *e-satisfaction*.

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 18 Juli 2017

Abstrak telah di setujui oleh :

Tanda Tangan	1. 	2. 	3. 
Nama Terang	Dr. Vera Pujani, SE. MM. Tech	Syafrizal, SE. ME, PhD	Dr. Donard James, SE., M. Bus (Adv)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Verinita, SE. MSi
NIP. 197208262003122004



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

