

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-WORD OF MOUTH*
TERHADAP *ONLINE PURCHASE DECISION* DENGAN
E-TRUST SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA
PENGGUNA LAYANAN SHOPEEFOOD
DI KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada Program
Studi S1 Departemen Manajemen Intake D3 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*



**Diajukan oleh:
ROHADATUL ENGRACIA
NIM. 2110526005**

**Dosen Pembimbing:
Suziana, S.E., M.M., Ph.D.**

**PROGRAM STUDI S1 DEPARTEMEN MANAJEMEN INTAKE D3
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2024**



No. Alumni Universitas	Rohadatul Engracia	No. Alumni Fakultas
------------------------	---------------------------	---------------------

a) Tempat/tgl lahir: Padang/04 Maret 2000 b) Nama Orang Tua: Yuspani c) Fakultas: Ekonomi dan Bisnis d) Departemen: Manajemen e) NIM: 2110526005 f) Tanggal Lulus: 30 Januari 2024 g) Predikat Lulus: Sangat Memuaskan h) IPK: 3,59 i) Lama Studi: 2 tahun 5 bulan. h) Alamat Orang Tua: Komplek Polamas Blok U/12 Kota Padang

Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Word of Mouth* terhadap *Online Purchase Decision* dengan *E-Trust* sebagai Variabel Mediasi pada Pengguna Layanan Shopeefood di Kota Padang

Skripsi oleh Rohadatul Engracia
Pembimbing: Suziana, S.E.M.M., Ph.D.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Word of Mouth* terhadap *Online Purchase Decision* dengan *E-Trust* sebagai Variabel Mediasi pada Pengguna Layanan Shopeefood di Kota Padang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *non probability sampling*. Sampel penelitian ini terdiri dari 130 responden. Pengolahan data penelitian dilakukan dengan menggunakan SmartPLS 4.0 melalui *structural equation modelling* dan uji *bootstrapping* untuk uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *E-Trust*, *E-Word of Mouth* berpengaruh positif signifikan terhadap *E-Trust*, *E-Trust* berpengaruh positif signifikan terhadap *Online Purchase Decision*, *E-Service Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Online Purchase Decision*, *E-Word of Mouth* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Online Purchase Decision*, *E-Service Quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *Online Purchase Decision* melalui *E-Trust*, *E-Word of Mouth* berpengaruh positif signifikan terhadap *Online Purchase Decision* melalui *E-Trust*

Kata kunci: *E-Service Quality*; *E-Word of Mouth*; *E-Trust*; *Online Purchase Decision*.

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 30 Januari 2024.

Abstrak telah disetujui oleh:

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama terang	Suziana, SE. MM. Ph.D	Ma'arif, S.E., M.Bus., M.Phil., DBA	Agriqisthi, S.E., M.M.

Mengetahui,
 Ketua Departemen Manajemen



Hendra Lukito, S.E., M.M., 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