

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK, *SERVICE CO-CREATION* TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN

(Studi pada pengguna aplikasi Livin' By Mandiri di Kota Padang)

SKRIPSI

*Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada
Program Studi S1 Jurusan Manajemen Intake D3 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*

Universitas Andalas



PROGRAM STUDI S1 JURUSAN MANAJEMEN INTAKE

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ANDALAS

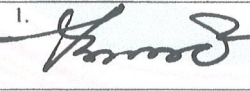

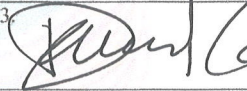
PADANG

2024

	No. Alumni Universitas	Muhammad Fetra Alfandi	No. Alumni Fakultas
	a) Tempat/tgl lahir: Bukittinggi/21 Oktober 1999 b) Nama Orang Tua: Fachri Rusma dan Enita c) Fakultas: Ekonomi dan Bisnis d) Departemen: Manajemen e) NIM: 2110526001 f) Tanggal Lulus: 23 Februari 2024 g) Predikat Lulus: Sangat Memuaskan h) IPK: 3,39 i) Lama Studi: 2 tahun 6 bulan. h) Alamat Orang Tua: -.		
PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK, <i>SERVICE CO-CREATION</i> TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA PENGGUNA LIVIN' BY MANDIRI DI KOTA PADANG) <i>Skripsi oleh Muhammad Fetra Alfandi</i> <i>Pembimbing: Syafrizal, SE.,ME.,Ph,D</i>			
ABSTRAK			
<p>Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, <i>Service Co-Creation</i> terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada pengguna Livin' by Mandiri). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah <i>nonprobability sampling</i> yang didukung oleh metode <i>purposive sampling</i>. Sampel penelitian ini terdiri dari 285 responden. Penelitian ini menggunakan metode <i>Partial Least Squares-Structural Equation Modeling</i> (PLS-SEM) dengan menggunakan perangkat lunak <i>SmartPLS</i> versi 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. <i>Service Co-Creation</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.</p>			
Kata kunci: <i>e-service quality, service co-creation, customer satisfaction, customer loyalty</i>			

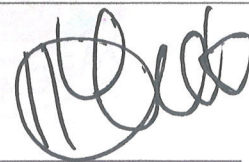
Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 23 Februari 2024.

Abstrak telah disetujui oleh:

Tanda Tangan	1. 	2. 	3. 
Nama terang	Syafrizal, SE.,ME.,Ph,D	Dr Verinita, SE., M. Si	Prof. Donard Games, S.E., M.Bus (Adv), Ph.D.

Mengetahui,

Ketua Departemen Manajemen



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