



UNIVERSITAS ANDALAS

SKRIPSI

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN CUSTOMER EXPERIENCE
TERHADAP E-CUSTOMER LOYALTY DENGAN E-CUSTOMER
SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PENGGUNA SHOPEE
(Studi pada Gen Z di Kota Padang)**

ANANTA LUTHFI AMANZA

2210521026

**PROGRAM STUDI S1 DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PADANG
2026**

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN CUSTOMER EXPERIENCE
TERHADAP E-CUSTOMER LOYALTY DENGAN E-CUSTOMER
SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PENGGUNA SHOPEE
(Studi pada Gen Z di Kota Padang)**

Oleh:

Ananta Luthfi Amanza
NIM: 2210521026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* dan *customer experience* terhadap *e-customer loyalty* dengan *e-customer satisfaction* sebagai variabel mediasi pada pengguna Shopee (studi pada gen z di Kota Padang). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini ialah *non probability sampling*. Sampel penelitian ini terdiri dari 135 responden. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan smartpls 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *e-customer loyalty*, *customer experience* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *e-customer loyalty*, *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-customer satisfaction*, *customer experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-customer satisfaction*, *e-customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-customer loyalty*, *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-customer loyalty* dengan *e-customer satisfaction* sebagai variabel mediasi, dan *customer experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-customer loyalty* dengan *e-customer satisfaction* sebagai variabel mediasi.

Kata Kunci: *e-service quality*, *customer experience*, *e-customer loyalty*, *e-customer satisfaction*

Pembimbing Skripsi: Suziana, SE, MM, PhD