

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-LOYALTY* MELALUI
E-TRUST DAN *E-SATISFACTION* PEMBAYARAN PAJAK PADA
APLIKASI QRIS PAJAK KOTA PAYAKUMBUH**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas*



Diajukan Oleh:

Minda Azawani
2210552006

Dosen Pembimbing:

Fatma Poni Mardiah, SE., MSM
NIP 198605242019032013

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ANDALAS
PAYAKUMBUH
2026**

ABSTRAK

Transformasi digital keuangan melalui aplikasi QRIS Pajak Kota Payakumbuh menuntut kualitas layanan digital yang optimal untuk menjaga kepuasan, kepercayaan, dan keberlanjutan penggunaan aplikasi oleh wajib pajak. Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh *e-service quality* terhadap *e-loyalty* pengguna aplikasi QRIS Pajak Kota Payakumbuh, baik secara langsung maupun melalui *e-trust* dan *e-satisfaction* sebagai variabel mediasi. Responden penelitian berjumlah 150 wajib pajak Kota Payakumbuh. Penelitian menggunakan metode kuantitatif, kemudian data diolah serta dianalisis menggunakan SEM-PLS dengan bantuan *software SmartPLS* versi 4.0. Hasil penelitian menunjukkan variabel *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty*, *e-satisfaction*, dan *e-trust*. Variabel *e-trust* dan *e-satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty*. Variabel *e-trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*. Variabel *e-trust* dan *e-satisfaction* memediasi antara *e-service quality* dan *e-loyalty*. Implikasi pada penelitian menunjukkan bahwa penyedia layanan perlu menjaga dan meningkatkan *e-service quality* untuk memperkuat *e-satisfaction* dan *e-trust* wajib pajak, sehingga mendorong terbentuknya *e-loyalty* yang berkelanjutan pada pengguna aplikasi QRIS Pajak.