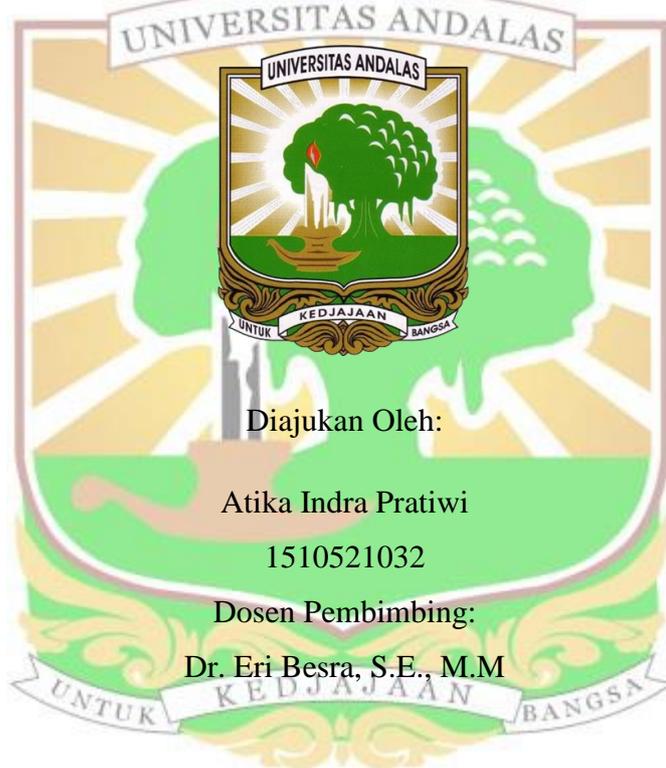


**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI SHOPEE MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Mahasiswa Aktif S1 Universitas Andalas)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada Program
Studi S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



PROGRAM STUDI S1 JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2020



No. Alumni Universitas

Atika Indra Pratiwi

No. Alumni Fakultas

a) Tempat/Tgl Lahir: Padang/ 30 September 1997, b) Nama Orang Tua: Indra Muchtar dan Yashni Meidar, S.H. c) Fakultas: Ekonomi, d) Jurusan: Manajemen, e) No Bp: 1510521032, f) Tanggal Lulus: 29 April 2020, g) Predikat Lulus: Sangat Memuaskan, h) IPK: 3,36 i) Lama Studi: 4 Tahun 10 Bulan, j) Alamat Orang Tua: Jondul IV Blok RR.14 Kelurahan Parupuk Tabing, Kecamatan Koto Tangah, Kota Padang., Sumatera Barat

Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Shopee Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Mahasiswa Aktif S1 Universitas Andalas)

Skripsi Oleh : Atika Indra Pratiwi

Pembimbing : Dr. Eri Besra, S.E.,M.M

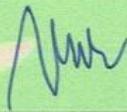
ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *e-service quality* dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Shopee. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa aktif S1 Universitas Andalas. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *proportional random sampling* dengan cara undian kepada mahasiswa yang pernah melakukan pembelian di aplikasi Shopee. Sampel penelitian ini yaitu sebanyak 255 responden. Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *SmartPLS (Partial Least Square)* versi 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, *e-service quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan serta *e-service quality* berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan terhadap Shopee.

Kata Kunci : *E-service Quality*; Loyalitas Pelanggan; Kepuasan Pelanggan.

Skripsi telah dipertahankan di depan seminar hasil dan dinyatakan lulus pada tanggal **29 April 2020**

Abstrak telah disetujui oleh:

Tanda Tangan	1. 	2. 	3. 
Nama Terang	Dr. Eri Besra, S.E., M.M	Dr. Verinita, S.E., M.Si	Drs. John Edwar, S.E. M.M

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Verinita, S.E., M.Si
NIP. 197208262003122004



Alumni telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan mendapat nomor alumnus :

Petugas Fakultas/Universitas		
No. Alumni Fakultas	Nama	TandaTangan
No. Alumni Universitas	Nama	TandaTangan