

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY, DI
MEDIASI OLEH CUSTOMER SATISFACTION PADA TOKO ONLINE SHOPEE**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana pada Program

Studi S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



Diajukan Oleh :

FADILA GHEANOLA MAKARIM

1710523036

Dosen Pembimbing :

Dr . Vera Pujani, S.E., MMTech

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

AGUSTUS 2021



No. Alumni Universitas	Fadila Gheanola Makarim	No. Alumni Fakultas
------------------------	--------------------------------	---------------------

a) Tempat/tgl lahir: Padang, 17 Mei 1999 b) Nama Orang Tua: Haris Makarim dan Mince c) Fakultas Ekonomi d) Jurusan Manajemen e) No.BP: 1710523036 f) Tanggal Lulus: 26 Agustus 2021 g) Predikat Lulus: Sangat Memuaskan h) IPK: 3,42 i) Lama Studi: 4 Tahun 0 Bulan j) Alamat Orang Tua: Jln. Olo Ladang No.15, Kec.Padang Barat, Kota Padang.

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY, DI MEDIASI OLEH CUSTOMER SATISFACTION PADA PENGGUNA TOKO ONLINE SHOPEE DI KOTA PADANG

Skripsi oleh: *Fadila Gheanola Makarim*
Pembimbing: *Dr. Vera Pujani, SE., MM.Tech*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality*, terhadap *customer loyalty* yang di mediasi oleh *customer satisfaction* pada pengguna Toko Online Shopee Di Kota Padang. Teknik Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Penelitian ini menerapkan pengumpulan data kuantitatif yang mana data dikumpulkan terdiri dari 138 sampel yang merupakan pengguna Toko Online Shopee. Pengolahan data penelitian ini menggunakan bantuan program *software SmartPLS* versi 3.3.3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *e-service quality* memiliki pengaruh positif terhadap *customer satisfaction*, *e-service quality* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *customer loyalty*, *customer satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *customer loyalty*, adanya pengaruh antara *e-service quality* dengan *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* secara positif.

Kata Kunci: *E-Service Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction*

Skripsi telah dipertahankan didepan seminar hasil dan dinyatakan lulus pada tanggal: 26 Agustus 2021.

Abstrak telah disetujui oleh :

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	Dr. Vera Pujani, SE., MM.Tech	Dr. Verinita, SE, M.Si	Yanti, SE., M.M

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Hendra Lukito, SE,MM,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