

**PENGARUH *E-SERQUAL* DAN *E-SATISFACTION* TERHADAP
E-LOYALTY DENGAN *E-TRUST* SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI PADA PENGGUNA TOKOPEDIA**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas
Muhammadiyah Ponorogo Angkatan 2019)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Yoyok Hariadi

NIM : 19414935

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2023

**PENGARUH *E-SERQUAL* DAN *E-SATISFACTION* TERHADAP
E-LOYALTY DENGAN *E-TRUST* SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI PADA PENGGUNA TOKOPEDIA**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas
Muhammadiyah Ponorogo Angkatan 2019)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Nama : Yoyok Hariadi

NIM : 19414935

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *E-Serqual* Dan *E-Satisfaction* Terhadap *E-Loyalty* Dengan *E-Trust* Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna Tokopedia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Angkatan 2019)

Nama : Yoyok Hariadi

NIM : 19414935

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 12 Februari 1998

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 28 Juli 2023

Pembimbing I

Adi Santoso, SE., MM

NIDN. 0727118803

Pembimbing II

Titis Purwaningrum, SE., M.MA

NIDN. 0704047001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si

NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji:

Ketua

Adi Santoso, SE., MM

NIDN. 0727118803

Sekretaris

Drs. Setyo Adji, MM

NIDN. 8856080018

Anggota

Dr. Heri Wijayanto, ST., MM, M.Kom

NIDN. 0025057401

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-serqual* dan *e-satisfaction* terhadap *e-loyalty* dengan *e-trust* sebagai variabel mediasi pada pengguna Tokopedia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo angkatan 2019. Sampel yang digunakan berjumlah 69 dengan teknik *simple random sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) *e-serqual* berpengaruh signifikan terhadap *e-trust*. (2) *e-satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *e-trust*. (3) *e-serqual* berpengaruh signifikan terhadap *e-loyalty*. (4) *e-satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *e-loyalty*. (5) *e-trust* tidak berpengaruh signifikan terhadap *e-loyalty*. (6) *e-serqual* tidak berpengaruh terhadap *e-loyalty* melalui *e-trust*. (7) *e-satisfaction* tidak berpengaruh terhadap *e-loyalty*.

Kata Kunci : *E-Serqual, E-Satisfaction, E-Trust, E-Loyalty*

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI) dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu institusi pendidikan dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 28 Juli 2023



Yoyok Hariadi
NIM. 19414935

MOTTO

Menuju Tak Terbatas dan Melampauinya

Kita Harus Selalu Berusaha Untuk Mencapai Batas Yang Lebih Tinggi dan

Melebihi Ekspektasi

“Buzz Lightyear”



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur alhamdulillah, penulis ucapkan kehadiran Allah Swt yang telah memberikan kesempatan dan kerahmatan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Pengaruh *E-Serqual* dan *E-Satisfaction* Terhadap *E-Loyalty* dengan *E-Trust* Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna Tokopedia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo Angkatan 2019)” .

Penulis menyadari sepenuhnya tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Happy Susanto, M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dr. Hadi Sumarsono, S.E M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Naning Kristiyana, S.E, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Adi Santoso, SE., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan kesempatann dan berkenan membimbing, mengarahkan, memberi kritik dan saran yang sangat membangun dalam penyusunan skripsi.

5. Ibu Titis Purwaningrum, S.E, M.MA selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi.
6. Seluruh Dosen penguji yang telah memberikan motivasi, arahan, masukan dan pertimbangan guna menyempurnakan skripsi ini.
7. Segenap Dosen dan Karyawan Universitas Muhammdiyah Ponorogo yang telah membantu dan memberi ilmu hingga akhir studi.
8. Kedua Orang tua, Bapak dan ibu yang saya hormati dan sayangi, yang selalu memberikan dukungan dan doa. Terima kasih atas segalanya yang diberikan selama ini. Besar harapan peneliti untuk bisa membahagiakan mereka.
9. Saudara dan teman-temanku yang selalu memberi dukungan dan doa.
10. Semua pihak yang telah membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi.

Semoga semua bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang baik dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan dan penyajian skripsi ini. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna meningkatkan kualitas penulis di masa mendatang. Penulis berharap skripsi ini memberikan manfaat bagi pembaca dan semua yang membutuhkan

Wassalamualaikum Warahmatullahi Warabakatuh.

Ponorogo, 30 Maret 2023



Yoyok Hariadi
NIM 19414935

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| RINGKASAN | ii |
| PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN | iii |
| MOTTO | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 7 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 10 |
| A. Landasan Teori | 10 |
| 1. Manajemen Pemasaran | 10 |
| 2. Bauran Pemasaran..... | 13 |
| 3. Perilaku Konsumen | 15 |
| 4. <i>E-Commerce</i> | 19 |
| 5. <i>E-Loyalty</i> | 20 |
| 6. <i>E-Trust</i> | 21 |
| 7. <i>E-Serqual</i> | 23 |
| 8. <i>E-Satisfaction</i> | 25 |
| B. Penelitian Terdahulu | 27 |
| C. Kerangka Konseptual Penelitian | 28 |
| D. Hipotesis..... | 29 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 35 |
| A. Ruang Lingkup Penelitian..... | 35 |
| B. Populasi dan Sampel Penelitian..... | 35 |
| 1. Populasi..... | 35 |

| | |
|--|-----------|
| 2. Sampel..... | 36 |
| C. Jenis Data Penelitian..... | 37 |
| 1. Data Primer | 37 |
| 2. Data Sekunder | 37 |
| D. Metode Pengambilan Data | 37 |
| 1. Observasi | 37 |
| 2. Kuesioner | 38 |
| E. Definisi Operasional Variabel..... | 38 |
| F. Metode Analisis Data | 39 |
| 1. Uji Instrument..... | 40 |
| 2. Uji Asumsi Klasik | 41 |
| 3. Alat Analisis..... | 42 |
| 4. Uji Hipotesis | 44 |
| 5. Uji Path | 44 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 46 |
| A. Gambaran Umum Obyek Penelitian..... | 46 |
| 1. Profile Perusahaan..... | 46 |
| 2. Logo Perusahaan..... | 47 |
| 3. Visi dan Misi Perusahaan..... | 47 |
| B. Hasil Penelitian..... | 48 |
| 1. Karakteristik Responden | 48 |
| 2. Deskripsi Variabel Penelitian | 51 |
| 3. Uji Instrumen | 61 |
| 4. Uji Asumsi Klasik | 64 |
| 5. Analisis Data..... | 68 |
| 6. Uji Hipotesis | 73 |
| 7. Uji Path | 78 |
| C. Pembahasan..... | 81 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 89 |
| A. Kesimpulan..... | 89 |
| B. Saran | 90 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 92 |
| LAMPIRAN..... | 99 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 27 |
| Tabel 3.1 Skala likert | 38 |
| Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel..... | 39 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 48 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 49 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku | 50 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan..... | 51 |
| Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap <i>E-Serqual</i> | 52 |
| Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap <i>E-Satisfaction</i> | 55 |
| Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap <i>E-Trust</i> | 57 |
| Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap <i>E-Loyalty</i> | 59 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas..... | 62 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas | 63 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov model 1 | 64 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov model 2..... | 65 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas model 1..... | 66 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas model 2..... | 66 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Glejser model 1 | 67 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Glejser model 2..... | 68 |
| Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda model 1 | 69 |
| Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda model 2 | 70 |
| Tabel 4.19 Hasil Analisis Koefisien Determinasi model 1 | 72 |
| Tabel 4.20 Hasil Analisis Koefisien Determinasi model 2..... | 73 |
| Tabel 4.21 Hasil Uji T model 1 | 74 |
| Tabel 4.22 Hasil Uji T model 2..... | 76 |
| Tabel 4.23 Nilai Koefisien Antar Variabel | 80 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian | 29 |
| Gambar 4.1 Logo Tokopedia | 47 |
| Gambar 4.2 Grafik Uji T <i>E-Serqual</i> | 74 |
| Gambar 4.3 Grafik Uji T <i>E-Satisfaction</i> | 75 |
| Gambar 4.4 Grafik Uji T <i>E-Serqual</i> | 76 |
| Gambar 4.5 Grafik Uji T <i>E-Satisfaction</i> | 77 |
| Gambar 4.6 Grafik Uji T <i>E-Trust</i> | 78 |
| Gambar 4.7 Kerangka Uji Path..... | 79 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner..... | 99 |
| Lampiran 2 Data Responden..... | 103 |
| Lampiran 3 Tabulasi Data..... | 105 |
| Lampiran 4 Karakteristik Responden..... | 108 |
| Lampiran 5 Jawaban Responden..... | 109 |
| Lampiran 6 Hasil Uji Validitas | 113 |
| Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas | 115 |
| Lampiran 8 Hasil Uji Asumsi Klasik | 116 |
| Lampiran 9 Hasil Analisis Regresi | 119 |
| Lampiran 10 Nilai R tabel..... | 120 |
| Lampiran 11 Nilai T tabel..... | 121 |
| Lampiran 12 Berita Acara Bimbingan | 122 |
| Lampiran 13 Surat Hasil Cek Plagiasi | 126 |

