

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *INFORMATION QUALITY*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA SHOPEE.**

**(STUDI KASUS : MAHASISWA S1 FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO).**



SKRIPSI

Nama : Laras Dwi Linggarani Putri
NIM : 21415558
Prodi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2025**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *INFORMATION QUALITY*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA SHOPEE
(STUDI KASUS : MAHASISWA S1 FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO).**



SKRIPSI

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

Nama : Laras Dwi Linggarani Putri
NIM : 21415558
Prodi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *E-Service Quality* Dan *Information Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Shopee (Studi kasus : Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo).

Nama : Laras Dwi Linggarani Putri

NIM : 21415558

Tempat Tanggal Lahir : Ponorogo, 17 Juli 2002

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Pembimbing I



Titi Rapini, SE., MM
NUPTK. 9837741642230122

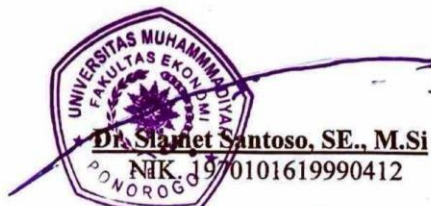
Ponorogo, 16 Juni 2025

Pembimbing II



Titis Purwaningrum, SE., M.MA
NUPTK. 6736748649230192

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Slamet Santoso, SE., M.Si
NIK. 1970101619990412

Dosen Penguji :



Titi Rapini, SE., MM
NUPTK. 9837741642230122



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si
NUPTK. 3840754655130122



Siti Chamidah, SE., M.Si
NUPTK. 3851749650230102

RINGKASAN

Skripsi : “Pengaruh *E-Service Quality* Dan *Information Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Shopee (Studi kasus : Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo).”; Laras Dwi Linggarani Putri, NIM 21415558, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *e-service quality* dan *information quality* terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang menggunakan aplikasi Shopee. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah pendekatan nonprobability dengan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan dan kriteria tertentu. Sampel dalam penelitian ini adalah 92 mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi tahun angkatan 2024 s/d 2024 Universitas Muhammadiyah Ponorogo pengguna Shopee. Metodologi penelitian yang di gunakan yaitu menggunakan analisis SEM dengan bantuan software *Smart PLS version 4.1*. Hasil analisis menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, *information quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, *information quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berperan positif dan signifikan sebagai variabel *intervening* pada pengaruh *e-service quality* terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan berperan positif dan signifikan sebagai variabel intervening pada pengaruh *information quality* terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : *E-Service Quality*, *Information Quality*, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatulahi. Wabarakatuh.

Alhamdulillah *ahirabbil 'alamiin*, puji syukur senantiasa peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga skripsi yang berjudul **“Pengaruh *E-Service Quality* Dan *Information Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Shopee (Studi kasus : Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo).”** dapat terselesaikan dengan lancar dan tepat waktu. Shalawat beserta salam senantiasa tercurahkan pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi seluruh umat dan kita nantikan syafaat-Nya di yaumul qiyamah

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S- 1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, dukungan dan kerjasama dari semua pihak. Untuk itu pada kesempatan ini dengan rasa hormat dan ketulusan hati peneliti menyampaikan terimakasih kepada:

1. Terimakasih kepada Allah SWT, telah memberikan kekuatan secara fisik dan mental hingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan lancar.
2. Yang teristimewa kedua orang tuaku, Bapak Alm. Teguh Wiyono dan Ibu Murtini yang selalu menjadi penyemangat dan sandaran terkuat saya dari kerasnya dunia

Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Alm. Teguh Wiyono. banyak hal yang menyakitkan saya lalui, tanpa sosok bapak babak belur dihajar kenyataan yang terkadang tidak sejalan. Rasa iri dan rindu yang sering kali membuat saya terjatuh tertampar realita. Tapi itu semua tidak mengurangi rasa bangga dan terima kasih atas kehidupan yang bapak berikan. Maka, tulisan ini penulis persembahkan untuk malaikat pelindung di surga.

Pintu surgaku, Ibunda Murtini. Ibu yang cantik dan baik hati, ibu yang selama ini selalu mendoakan dan menyayangi. Beliau sangat berperan penting dalam proses menyelesaikan program studi saya, beliau tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau tidak henti memberikan semangat serta do'a yang selalu mengiringi langkah Laras sehingga Laras bisa menyelesaikan program studi Laras sampai saat ini. Semoga ibu panjang umur dan bahagia selalu.

3. Laras Dwi Linggarani Putri (Penulis), terimakasih banyak sudah bertahan sampai detik ini, sudah berusaha menahan sabar, ego, tetap bersemangat dan tidak putus asa atas pencapaian dalam menyelesaikan tugas akhir meskipun banyak hal-hal yang membuat putus asa disaat proses menyelesaikan pencapaian ini.
4. Ibu Titi Rapini SE., MM. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Titis Purwaningrum SE., MMA. selaku Dosen Pembimbing II yang telah senantiasa bersabar dalam membimbing peneliti dan memberikan arahan serta semangat untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Kepada keluarga saya mbah Siin, Kakak saya Eriko Muhammad Syahrizal, Kakak ipar saya Zulvia dan sahabatku yang sudah penulis anggap sebagai keluarga sendiri

Yasmeen Akhtar. Terimakasih sudah menjadi keluarga yang baik yang selalu memberikan motivasi bagi penulis serta memberikan kasih sayang yang luar biasa. Serta kedua keponakan saya Zahra Aulia Salsabila Putri dan Bramasta Cakra Elzio, yang telah menghibur penulis disaat penyelesaian skripsi dengan kerandoman tingkahnya.

6. Kepada seseorang yang memiliki NIM 20020114094. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Bekontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga maupun waktu. Telah menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluhan, memberi semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
7. Untuk teman seperjuanganku Ardhila Ayu, Lintang Dini, Nurul Muannisah, Alfina Febrian, Rizka Freeco, Nuraini Eka, terima kasih telah menjadi teman sejati dalam suka dan duka, tempat berbagi tawa, cerita, dan segala rasa yang tak terucapkan. terima kasih sudah memberi semangat saat aku terjatuh, dan menuntun dengan penuh kebaikan.
8. Kepada teman-teman kelas Manajemen F Angkatan 2021, kalian sudah menjadi teman terbaik untuk saya selama menempuh pendidikan sarjana.
9. Kepada seluruh pihak yang telah mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharap segala bentuk saran serta masukan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dalam skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraktuh

Ponorogo, 11 Juni 2025

Peneliti,



Laras Dwi Linggarani Putri

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya bertandatangan di bawah 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 akademis di suatu institusi Pendidikan, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Ponorogo, 11 Juni 2025

Penulis



Laras Dwi Linggarani Putri

NIM. 21415558

MOTTO

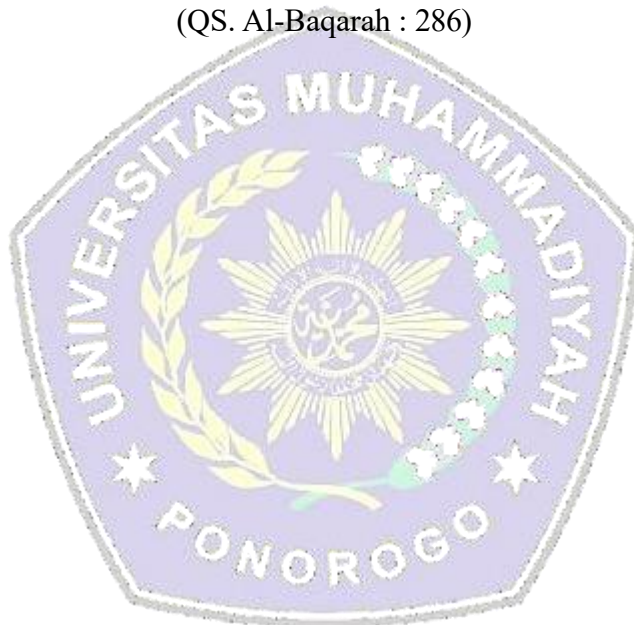
“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah : 5-6)

Dan satu lagi,

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(QS. Al-Baqarah : 286)



DAFTAR ISI

RINGKASAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK	vii
MOTTO	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	40
2.3 Kerangka Penelitian.....	45
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	51
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	51
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	51
3.3 Metode Pengambilan Data.....	55
3.4 Definisi Operasional Variabel	56
3.5 Metode Analisis Data	57
3.6 Evaluasi Model	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	66
4.1 Hasil Penelitian.....	66
4.2 Skema Model Partial Least Square.....	88

4.3	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	88
4.4	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	92
4.5	Pengujian Hipotesis.....	95
4.6	Pembahasan.....	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		105
5.1	Kesimpulan.....	105
5.2	Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA.....		109
LAMPIRAN		114



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	40
Tabel 2 Data Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan Tahun 2021 s/d 2024	53
Tabel 3 Skala Likert.....	56
Tabel 4 Definisi Operasional Variabel.....	56
Tabel 5 Kriteria <i>R-Square</i>	62
Tabel 6 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	69
Tabel 7 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 8 Jumlah Responden Berdasarkan Berapa Lama Menggunakan Shopee Selama 6 Bulan Terakhir.....	71
Tabel 9 Jumlah Responden Berdasarkan Barang Yang Sering Dibeli	71
Tabel 10 Jumlah Responden Berdasarkan Program Studi S1 Fakultas Ekonomi....	73
Tabel 11 Jumlah Responden Berdasarkan Tahun Angkatan	73
Tabel 12 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>E-Service Quality</i>	75
Tabel 13 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Information Quality</i>	80
Tabel 14 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	83
Tabel 15 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan	85
Tabel 16 Nilai <i>Outer Loadings</i>	89
Tabel 17 Nilai <i>Average Variance Extracted</i>	90
Tabel 18 Nilai <i>Fornell- Larckel Criterion</i>	91
Tabel 19 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	92
Tabel 20 Nilai <i>R-Square (R2)</i>	92
Tabel 21 Nilai <i>Direct Effect</i>	93
Tabel 22 Nilai <i>Indirect Effect</i>	94
Tabel 23 Hasil Pengujian Hipotesis	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 <i>Reward</i> UMKM Shopee	4
Gambar 2 Tahapan Proses Pengambilan Keputusan	27
Gambar 3 Kerangka Konseptual.....	45
Gambar 4 Logo Perusahaan.....	68
Gambar 5 Skema Model <i>Partial Least Square</i>	88



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	115
Lampiran 2 Data Karakteristik Responden	119
Lampiran 3 Tabulasi Data Jawaban Responden	122
Lampiran 4 Output Tanggapan Responden Terhadap Variabel	131
Lampiran 5 Hasil Olah Data Smart PLS 4.1	132
Lampiran 6 Surat Keterangan Plagiasi	136
Lampiran 7 Berita Acara Bimbingan Skripsi	137
Lampiran 8 Surat Izin Penelitian	139

