

SKRIPSI

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI MEDIASI PADA KONSUMEN LAZADA
DI JAKARTA**



DIAJUKAN OLEH:

NAMA : FIONA

NPM : 115160150

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

PROGRAM S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2020

SKRIPSI

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI MEDIASI PADA KONSUMEN LAZADA
DI JAKARTA**



DIAJUKAN OLEH:

NAMA : FIONA

NPM : 115160150

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

PROGRAM S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

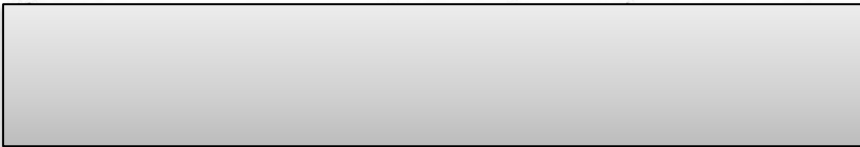
JAKARTA

2020

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa : Fiona
NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 115160150
Program Studi : SI Manajemen



Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebut sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 10 Juli 2020



Fiona

Nama Lengkap Mahasiswa

Catatan:

1. Asli dikembalikan ke jurusan Akuntansi/Manajemen dan difotocopy untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Harap disertakan pada skripsi sebelum maupun setelah lulus ujian dan revisi.

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : FIONA
NPM : 115160150
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI PADA
KONSUMEN LAZADA DI JAKARTA

Jakarta, 30 Juli 2020

Pembimbing,



(Yenny Lego S.E., M.M.)

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fiona

NIM : 115160150

Program Studi : S1 / MANAJEMEN

Judul Skripsi

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
MEDIASI PADA KONSUMEN LAZADA DI JAKARTA

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 22 Juli 2020 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua : Dr. Ir. AGUS ZAINUL ARIFIN, MM
2. Anggota : YENNY LEGO, SE., MM
RONNIE RESDIANTO MASMAN, SE, MA., MM

Jakarta, 30 Juli 2020
Pembimbing,



(Yenny Lego S.E., M.M)

ABSTRACT

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI JAKARTA**

- (A) FIONA (115160150)
- (B) *IMPACT OF E-SERVICE QUALITY AND TRUST ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS MEDIATION FOR LAZADA CONSUMERS IN JAKARTA.*
- (C) XVII + 87 halaman, tabel 23, gambar 7, lampiran 4
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) **Abstract:** *The purpose of this study is to examine whether 1) There is a positive influence of e-service quality on customer satisfaction of Lazada consumers in Jakarta. 2) There is a positive influence of trust on customer satisfaction of Lazada consumers in Jakarta. 3) There is a positive influence of customer satisfaction on customer loyalty of Lazada consumers in Jakarta. 4) There is customer satisfaction mediating the effect of e-service quality on customer loyalty for Lazada consumers in Jakarta. The population in this study are Lazada consumers in Jakarta. The sample in this study are 110 respondents using non probability sampling methods with purposive sampling techniques. The software used in this study is SmartPLS 3. The results of this study are 1) E-service quality can affect customer satisfaction in Lazada consumers in Jakarta positively and significantly. 2) Trust can affect customer satisfaction with Lazada consumers in Jakarta positively and significantly. 3) Customer satisfaction can affect customer loyalty to Lazada consumers in Jakarta positively and significantly. 4) Customer satisfaction mediates the effect of e-service quality on customer loyalty in Lazada consumers in Jakarta positively and significantly.*
- (F) *Keywords: E-service Quality, Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*
- (G) *References list 47 (1988-2019)*
- (H) Yenny Lego, S.E., M.M.

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI JAKARTA

- (A) FIONA (115160150)
- (B) PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI PADA KONSUMEN LAZADA DI JAKARTA.
- (C) XVII + 87 halaman, tabel 23, gambar 7, lampiran 4
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) **Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji apakah 1) Terdapat pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen Lazada di Jakarta. 2) Terdapat pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen Lazada di Jakarta. 3) Terdapat pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen Lazada di Jakarta. 4) Terdapat kepuasan pelanggan memediasi pengaruh *e-service quality* terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen Lazada di Jakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Lazada di Jakarta. Sampel pada penelitian ini sebanyak 110 responden dengan menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. *Software* yang digunakan dalam penelitian ini adalah SmartPLS 3. Hasil dari penelitian ini adalah 1) *E-service quality* dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada konsumen Lazada di Jakarta secara positif dan signifikan. 2) Kepercayaan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada konsumen Lazada di Jakarta secara positif dan signifikan. 3) Kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan pada konsumen Lazada di Jakarta secara positif dan signifikan. 4) Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh *e-service quality* terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen Lazada di Jakarta secara positif dan signifikan.
- (F) Kata kunci: *E-service Quality*, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan
- (G) Daftar Pustaka 47 (1988-2019)
- (H) Yenny Lego, S.E., M.M.