

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Sera 15 Maret 2022



NIM. 181410110

## ABSTRAK

Nama: **Multajah**, NIM: 181410110, Judul Skripsi: **Pengaruh *E-Service Quality* Dan *E-Trust* Terhadap *E-Loyalty* Dengan *E-Satisfaction* Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Konsumen Toko Havistaaa di *Shopee*)**

Kehadiran *lifestyle* serba *online* membuat masyarakat lebih memilih untuk melakukan aktivitas berbelanja *online* melalui *e-commerce*. Adapun, dalam aktivitas belanja *online* ada beberapa hal yang perlu diperhatikan guna menciptakan loyalitas konsumen atau *e-loyalty* diantaranya *e-service quality* dan *e-trust*. Namun, dalam penelitian ini penulis menggunakan variabel *e-satisfaction* sebagai variabel *intervening* karena dinilai mampu memediasi antara *e-service quality* dan *e-trust* terhadap *e-loyalty*.

Rumusan penelitian 1) Bagaimana pengaruh *e-service quality* dan *e-trust* secara parsial dan simultan terhadap *e-satisfaction* pada Toko Havistaaa di *Shopee*? 2) Bagaimana pengaruh *e-service quality*, *e-trust* dan *e-satisfaction* secara parsial dan simultan terhadap *e-loyalty* pada Toko Havistaaa di *Shopee*? 3) Bagaimana pengaruh *e-service quality* dan *e-trust* secara parsial terhadap *e-loyalty* pada Toko Havistaaa di *Shopee* yang dimediasi oleh *e-satisfaction*?

Tujuan penelitian 1) Untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* dan *e-trust* secara parsial dan simultan terhadap *e-satisfaction* pada Toko Havistaaa di *Shopee*. 2) Untuk mengetahui pengaruh *e-service quality*, *e-trust* dan *e-satisfaction* secara parsial dan simultan terhadap *e-loyalty* pada Toko Havistaaa di *Shopee*. 3) Untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* dan *e-trust* secara parsial terhadap *e-loyalty* pada Toko Havistaaa di *Shopee* yang dimediasi oleh *e-satisfaction*.

Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Jenis data yang digunakan ialah data primer dengan sumber data berasal dari kuesioner. Metode pengambilan sampel yakni dengan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 99 responden pada Konsumen Toko Havistaaa di *Shopee*. Teknik pengolahan data menggunakan uji validitas, uji realibilitas, uji analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, analisis jalur (*path analysis*) dan analisis uji sobel dengan bantuan IBM Statistik SPSS 25. Analisis Regresi berganda berfungsi untuk menguji hubungan langsung antar variabel, sedangkan analisis jalur dan uji sobel berfungsi untuk menguji hubungan tidak langsung antar variabel penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *e-service quality* dan *e-trust* serta *e-satisfaction* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty*. Variabel *e-service quality* dan *e-trust* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*. Hasil dari analisis jalur membuktikan bahwa *e-service quality* dan *e-trust* memiliki pengaruh signifikan terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction*. Sedangkan melalui analisis uji sobel membuktikan bahwa tidak mampu memediasi antara *e-loyalty* dalam hubungan pengaruh *e-service quality* dan *e-trust* terhadap *e-satisfaction*.

**Kata kunci:** *e-commerce*, *shopee*, *e-servqual*, *e-trust*, *e-loyalty*, *e-satisfaction*.



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**  
Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118  
Telp. (0254) 2003323 Fax. (0254) 200022

---

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (satu) eksemplar	<b>Dekan</b> Fakultas Ekonomi
Hal	: <b>Usulan Munaqasyah</b>	dan Bisnis Islam
	<b>a.n. Multajah</b>	<b>UIN SMH BANTEN</b>
	<b>NIM. 181410110</b>	di –
		Serang


*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Multajah**, NIM. 181410110 dengan judul skripsi "*Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Toko Havistaaa di Shopee)*", diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Serang, 14 Maret 2022

Pembimbing I,



Dr. Wazin, M.Si

NIP. 196302251990031005

Pembimbing II,



Havid Risyanto, M.Sc

NIP. 198510252015031005

## PERSETUJUAN

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-LOYALTY*  
DENGAN *E-SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (STUDI  
PADA KONSUMEN TOKO HAVISTAAA DI *SHOPEE*)**

Oleh:

**MULTAJAH**

NIM: 181410110

Menyetujui,

Pembimbing I,



**Dr. Wazin, M.Si**

NIP. 196302251990031005

Pembimbing II,



**Havid-Risyanto, M.Sc**

NIP. 198510252015031005

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,



**Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si.**

NIP. 19640212 199103 2 003

Ketua Jurusan

Ekonomi Syariah,



**Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M.,  
M.Ak.**

NIP. 19740822 200501 2 003

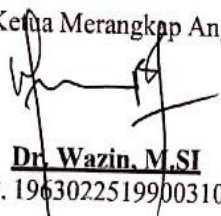
## PENGESAHAN

Skripsi a.n Multajah NIM : 181410110 yang berjudul : *“Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Toko Havistaaa di Shopee”* telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 19 April 2022, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 19 April 2022


### Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Wazin, M.SI  
NIP. 196302251990031005


Sekretaris Merangkap Anggota



Nafmi Hwalliyati, M.Pd.  
NIP. 199004052020122009


Anggota-Anggota,

Penguji I,




Dr. H. Efi Syarifudin, M.M  
NIP. 197803142005011005

Pembimbing I,




Dr. Wazin, M.SI  
NIP. 196302251990031005

Penguji II,



Irmatul Hasanah, M.Si  
NIP. 199108302019032021

Pembimbing II,



Havid Risyanto, M.Sc  
NIP. 198510252015031005

## PERSEMBAHAN

Sujud syukur ku persembahkan kepada Mu yaa Allah..

Atas izin dari Mu, aku mampu untuk merangkai sepetah demi sepetah kata hingga karya sederhanaku kini dapat dibaca.

Dengan begitu, karya yang ku rangkai atas izin darimu, kupersembahkan untuk:

- ❖ Ayahanda tercinta H. Jali dan Ibunda Muryati yang selalu berjuang dan memberikan kasih yang tak pernah ternilai, memberikan doa dalam sujudnya dan memberikan dukungan dalam setiap langkah hidup anaknya.
- ❖ Teruntuk kakak-kakakku, yang tanpa letih berjuang demi melangkahkanku ke jenjang yang lebih tinggi, memberikan semangat serta menguatkanaku hingga membuatku mampu bertahan sejauh ini.
- ❖ Adik-adikku, yang selalu menghiasi hari-hariku dengan canda dan tawa hingga mampu membangkitkan semangatku untuk menyelesaikan karya ini.
- ❖ Suamiku tercinta Fajar Rahmat Alamsyah yang selalu mencurahkan kasih dan sayangnya serta merangkulku dalam setiap peluhku.
- ❖ Orang-orang baik yang selalu ada,
- ❖ Teman-teman seperjuangan

Semoga Allah membalas kebaikan kalian dengan sebaik-baiknya balasan.

Aamiin.

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedangkan kamu mengetahui.”*

(QS Al-Anfal (8): Ayat 27)

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di Lebak pada 28 Mei 1998, yang kemudian diberi nama Multajah. Penulis merupakan putri ke-4 dari 7 bersaudara dari pasangan Bapak H. Jali dan Ibu Muryati yang beralamat di Kampung Ciuyah Desa Ciuyah Kecamatan Sajira Kabupaten Lebak Banten.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis yaitu tingkat sekolah dasar di SDN 03 Ciuyah lulus pada tahun 2011, kemudian melanjutkan ke SMPN 2 Sajira lulus pada tahun 2014, dan SMKN 1 Rangkasbitung lulus pada tahun 2017. Setelah itu penulis melanjutkan ke Perguruan Tinggi, tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah.



## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan karunia, hidayah, rahmat, serta inayah-Nya kepada penulis. Shalawat serta salam semoga senantiasa tersalurkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat, dan orang-orang yang senantiasa menyertai dan melaksanakan sunahnya sampai akhir zaman. Berkat pertolongan Allah SWT dan usaha yang sungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap *E-Loyalty* dengan *E-Satisfaction* Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Konsumen Toko Havistaaa di *Shopee*)”

Penulis mengetahui bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Hal ini disebabkan karena terbatasnya keahlian dan pemahaman yang penulis miliki. Untuk itu, kiranya pembaca dapat memaklumi dan memahami atas kelemahan dan kekurangan yang ditemui dalam skripsi ini. Penulis juga menyadari bahwa saat penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini banyak pihak yang telah membantu dan memberi dukungan baik moril maupun

materiil. Maka dari itu, pada kesempatan ini secara eksplisit penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M. Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten dan selalu memberikan motivasi kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas kebaikan Bapak.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis. Semoga Allah SWT membalas kebaikan Ibu.
3. Ibu Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang selalu memberikan motivasi, didikan, dukungan dan arahnya.
4. Bapak Dr. Wazin, M.Si., Dosen Pembimbing I dan Bapak Havid Risyanto, M. Sc., Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan pengarahan, nasihat dan bimbingannya dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas semua bimbingan dan

arahan yang telah di berikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.  
Semoga Allah SWT membalas kebaikan Bapak.

5. Bapak Dr. H. Efi Syarifudin M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang dengan segala perhatiannya selalu memperhatikan perkembangan akademik dan selalu memberikan arahan yang terbaik selama masa kuliah. Semoga Allah SWT membalas kebaikan Bapak.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengajar dan mendidik serta memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
7. Seluruh Staf Akademik, Pegawai Perpustakaan, dan Karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah banyak memberikan bantuannya kepada penulis selama masa studi.
8. Siti Hani Puspita, selaku owner Toko Havistaaa yang telah membantu dalam memberikan data primer dalam skripsi ini
9. Kepada suamiku Fajar Rahmat Alamsyah dan sahabat-sahabatku Rosanti, Desi Tri Hastuti, Sinta Bela serta rekan-rekan seperjuangan Nursyifa Dwi Utami, Firda Maulida, Laila Wardini, Lia Nur Alifah,

Riska Amalia, serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan doa, motivasi, dukungan, serta bantuannya hingga terselesaikannya skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga seluruh bantuan dan motivasi yang disumbangkan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini menjadi amal shaleh serta mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya, serta menjadi salah satu penyumbang dan pelengkap ilmu pengetahuan.

Serang, 15 Maret 2022

Penulis,

**Multajah**  
NIM:181410110

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	15
C. Batasan Masalah.....	15
D. Perumusan Masalah .....	16
E. Tujuan Penelitian .....	17
F. Manfaat penelitian.....	17

G. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	20
H. Kerangka Pemikiran.....	28
I. Sistematika Pembahasan .....	29
<b>BAB II KAJIAN TEORETIS .....</b>	<b>32</b>
A. Landasan Teori.....	32
1. <i>E-Commerce</i> (perdagangan elektronik) .....	32
2. <i>E-Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan Elektronik).....	42
3. <i>E-Trust</i> (Kepercayaan Elektronik).....	49
4. <i>E-Satisfaction</i> (Kepuasan Konsumen) .....	57
5. <i>E-Loyalty</i> (Loyalitas Konsumen).....	62
B. Hubungan Antar Variabel .....	68
C. Hipotesis Penelitian.....	78
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>82</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	82
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	82
C. Jenis Metode Penelitian dan Sumber Data.....	86
D. Teknik Pengumpulan Data.....	88
E. Teknik Analisis Data.....	92

<b>BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>110</b>
A. Gambaran Umum Toko Havistaaa.....	110
1. Sejarah Toko Havistaaa .....	110
2. Profil Usaha dan Struktur Toko Havistaaa .....	113
3. Visi Misi Toko Havistaaa .....	116
4. Akun Usaha Toko Havistaaa .....	117
5. Kegiatan Bisnis Toko Havistaaa.....	122
B. Karakteristik Responden .....	124
C. Hasil Penelitian .....	127
1. Uji Validitas .....	127
2. Uji Reliabilitas.....	131
3. Uji Analisis Statistik Deskriptif .....	132
4. Uji Asumsi Klasik .....	134
5. Uji Hipotesis Data.....	146
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>175</b>
A. Kesimpulan .....	175
B. Saran.....	177
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>179</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>189</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Penilaian Skala Likert.....	90
Tabel 4.1 Struktur Komando Bisnis Havistaaa .....	114
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	124
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	125
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	126
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas .....	128
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	131
Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif .....	132
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas Model I.....	135
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Model II.....	137
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas Model I.....	139
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas Model II.....	140
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi Model I .....	142
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi Model II.....	143
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas Model I.....	144
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas Model II.....	145
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Model I .....	147



Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Model II .....	149
Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial (T) Model I.....	152
Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (T) Model II .....	155
Tabel 4.20 Hasil Uji Simultan (F) Model I .....	157
Tabel 4.21 Hasil Uji Simultan (F) Model II.....	159
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Model I.....	160
Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Model II.....	161
Tabel 4.24 Koefisien Jalur Model I .....	162
Tabel 4.25 Hasil Koefisien Jalur Model I.....	164
Tabel 4.26 Koefisien Jalur Model II.....	166
Tabel 4.27 Hasil Koefisien Jalur Model II .....	167

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran .....	28
Gambar 2.1 Indikator E-Service Quality .....	47
Gambar 2.2 Indikator E-Trust .....	53
Gambar 2.3 Indikator E-Satisfaction .....	61
Gambar 2.4 Indikator E-Loyalty .....	66
Gambar 3.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji Secara Parsial...	101
Gambar 3.2 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan $H_0$ Uji F.....	103
Gambar 3.3 Diagram Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	105
Gambar 4. 1 Akun Instagram Toko Havistaaa .....	118
Gambar 4. 2 Akun Shopee Toko Havistaaa .....	119
Gambar 4. 3 Profil Whatsapp Toko Havistaaa .....	121
Gambar 4. 4 Alur Kegiatan Bisnis Toko Havistaaa .....	122
Gambar 4. 5 Hasil Uji Normalitas Model I .....	136
Gambar 4. 6 Hasil Uji Normalitas Model II.....	138
Gambar 4. 7 Jalur Model I.....	165
Gambar 4. 8 Jalur Model II .....	169