

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER
LOYALTY MELALUI E-CUSTOMER SATISFACTION
(Studi pada Pelanggan Toko Online Lazada)**

**THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY ON E-CUSTOMER
LOYALTY THROUGH E-CUSTOMER SATISFACTION
(Study on Lazada Online Store Customers)**



Oleh:

RHOMA EFRIA

20140410241

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER
LOYALTY MELALUI E-CUSTOMER SATISFACTION**

(Studi pada Pelanggan Toko Online Lazada)

**THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY ON E-CUSTOMER
LOYALTY THROUGH E-CUSTOMER SATISFACTION**

(Study on Lazada Online Store Customers)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

RHOMA EFRIA

20140410241

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER
LOYALTY MELALUI E-CUSTOMER SATISFACTION
(Studi pada Pelanggan Toko Online Lazada)**

**THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY ON E-CUSTOMER
LOYALTY THROUGH E-CUSTOMER SATISFACTION
(Study on Lazada Online Store Customers)**

Diajukan oleh:

RHOMA EFRIA

20140410241

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal, 14 Desember 2018

Yang terdiri dari

Fauziyah, SE., M.Si.

Ketua Tim Penguji

Misbahul Anwar, SE., M.Si.

Anggota Tim Penguji

Punang Amari Puja, SE., ST., M.IT.

Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak, CA.

NIK. 19731218199904 143 068

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Rhoma Efria

NIM : 20140410241

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “**PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER LOYALTY MELALUI E CUSTOMER SATISFACTION (Studi pada Pelanggan Toko Online Lazada)**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan 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. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia dibatalkan.

Yogyakarta, 05 Desember 2018



Rhoma Efria

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Rhoma Efria

NIM : 20140410241

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER LOYALTY MELALUI E CUSTOMER SATISFACTION (Studi pada Pelanggan Toko Online Lazada)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan 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. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia dibatalkan.

Yogyakarta, 05 Desember 2018

Rhoma Efria

MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 5)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Manusia yang tidak pernah berbuat kesalahan, adalah manusia yang tidak pernah berbuat apa-apa”.

(Theodore Roosevelt)

*“Jangan langsung *down* ketika menghadapi kegagalan, tetapi berusaha untuk memperbaikinya dengan bekerja semaksimal mungkin dan secepat mungkin”.*

(Bill Gates)

“Di tengah-tengah kesempitan, selalu ada kesempatan. Dalam kehidupan, di manapun Anda, pasti selalu ada masalah. Yang terpenting adalah bagaimana kita mengubah masalah menjadi batu pijakan menuju kesuksesan”

(Albert Einstein)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini Kupersembahkan untuk.....

*Untuk Ibunda terkuat, tersabar, terbaik dan Alm.
Ayahanda tercinta*

Almamaterku tercinta

Saudara dan teman-teman tercinta

Untuk orang yang sayang kepada saya

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *E-Service quality* terhadap *E-Customer Loyalty* melalui *E-Customer Satisfaction* (Studi pada pelanggan toko online Lazada.co.id). Subjek dalam penelitian ini adalah pelanggan toko online Lazada. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 105 responden yang dipilih menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* dengan syarat pembelian lebih dari satu kali dalam setahun. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode survei dengan kuisioner. Alat untuk menganalisis data yaitu dengan SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 21.0 *for windows*.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa *E-Service Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *E-Customer Loyalty*, *E-service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *E-Customer Satisfaction*, *E-Customer Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *E-Customer Loyalty*, dan *E-Customer Satisfaction* mampu memediasi pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Customer Loyalty*.

Adapun saran yang diberikan kepada perusahaan, bahwasannya kualitas pelayanan sangatlah penting bagi perusahaan, namun kepuasan pelanggan juga tidak kalah pentingnya agar pelanggan tetap loyal terhadap perusahaan sehingga perusahaan dapat meningkatkan keuntungan perusahaan secara maksimal. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menambah sampel agar memperoleh hasil yang lebih representatif dan melakukan wawancara untuk mendapatkan hasil yang lebih kaya dan lebih komprehensif.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan elektronik, Kepuasan Pelanggan elektronik, dan Loyalitas pelanggan elektronik.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of E-Service quality on E-Customer Loyalty through E-Customer Satisfaction (Study on Lazada.co.id online store customers). The subjects in this study were Lazada online shop customers. In this study, the sample amounted to 105 respondents who were selected using purposive sampling technique with purchase terms more than once a year. The data collection technique in this study is to use a survey method with a questionnaire. The tool for analyzing data is SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) version 21.0 for Windows.

Based on the analysis that has been done, the results show that E-Service Quality has a significant effect on E-Customer Loyalty, E-service quality has a significant effect on E-Customer Satisfaction, E-Customer Satisfaction has a significant effect on E-Customer Loyalty, and E-Customer Satisfaction is able to mediate the effect of E-Service Quality on E-Customer Loyalty.

As for the advice given to the company, the quality of service is very important for the company, but customer satisfaction is also important so that customers remain loyal to the company so that the company can maximize the company's profits. For the next researcher, they are expected to add samples to obtain more representative results and conduct interviews to get richer and more comprehensive results.

Keywords: Electronic Service Quality, Electronic Customer Satisfaction, and Electronic Customer Loyalty.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh *E-Service quality* terhadap *E-Customer Loyalty* melalui *E-Customer Satisfaction* (Studi pada pelanggan toko *online* Lazada.co.id)”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi peneliti selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Dosen pembimbing tercinta, Ibu Fauziyah, SE., M.Si, yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis.
3. Ibuku tercinta Wagiyati serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian serta doa kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
4. Tak lupa pacar saya, yang selalu setia menemani dan memberikan semangat setiap saya mengeluh dan akhirnya dapat menyelesaikan studi.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini

Sebagai kata akhir, tidak gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 05 Desember 2018

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| PERSEMBAHAN | vi |
| INTISARI | vii |
| ABSTRACT | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 10 |
| C. Tujuan Penelitian | 10 |
| D. Manfaat Penelitian | 11 |
| BAB II | 12 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 12 |
| A. Landasan Teori | 12 |
| B. Penelitian Terdahulu | 23 |
| C. Penurunan Hipotesis | 25 |
| D. Model penelitian | 29 |
| BAB III | 32 |
| METODE PENELITIAN | 32 |
| A. Objek dan Subjek | 32 |
| B. Jenis data | 32 |
| C. Teknik Pengambilan Sampel | 32 |
| D. Teknik Pengumpulan Data | 33 |

| | |
|---|-----------|
| E. Definisi operasional variabel | 34 |
| F. Uji Kualitas Instrumen | 35 |
| G. Uji Prasyarat Analisis Regresi (Uji Asumsi Klasik) | 36 |
| H. Teknik Analisis Data | 38 |
| BAB IV | 46 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN | 46 |
| A. Gambaran Umum Perusahaan | 46 |
| B. Karakteristik Responden | 50 |
| C. Uji Kualitas Instrumen dan Data | 53 |
| D. Uji Hipotesis | 55 |
| E. Pembahasan | 63 |
| BAB V | 72 |
| SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN | 72 |
| A. Simpulan | 72 |
| B. Saran | 73 |
| C. Keterbatasan Penelitian | 75 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|--------------------------|----|
| Tabel 1. 1 | 1 |
| Tabel 2. 1 | 23 |
| Tabel 3. 1 | 34 |
| Tabel 4. 1 | 50 |
| Tabel 4. 2 | 51 |
| Tabel 4. 3 | 51 |
| Tabel 4. 4 | 52 |
| Tabel 4. 5 | 52 |
| Tabel 4. 6 | 53 |
| Tabel 4. 7 | 55 |
| Tabel 4. 8 | 55 |
| Tabel 4. 9 | 57 |
| Tabel 4. 10 | 58 |
| Tabel 4. 11 | 58 |
| Tabel 4. 12 | 59 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|-------------------|----|
| Gambar 1. 1 | 2 |
| Gambar 1. 2 | 3 |
| Gambar 1. 3 | 5 |
| Gambar 1. 4 | 7 |
| Gambar 2. 1 | 29 |
| Gambar 3. 1 | 43 |