



Lampiran 1. 1 Kuesioner Penelitian

I. Pengantar Kuesioner

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam Saudara/i,

Perkenalkan, saya

Nama : Annisa Mu'izzikhomah

NIM : 2020021241

Mahasiswi tingkat akhir dari jurusan Manajemen di Universitas Pembangunan Jaya. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir mengenai **Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction Pengguna ShopeeFood (Studi Kasus Pada Generasi Z)**. Oleh karena itu, saya meminta kesediaan Saudara/i untuk dapat meluangkan waktu mengisi kuesioner di bawah ini.

Adapun kriteria dari responden sebagai berikut:

1. Pengguna aplikasi ShopeeFood dengan kategori usia Generasi Z: lahir pada tahun 1997-2012 (usia 12-27 tahun).
2. Telah menggunakan ShopeeFood 2 kali untuk pemesanan makanan secara *online*.

Semua identitas dan informasi yang diberikan bersifat rahasia keamanannya dan hanya digunakan sebagai bahan penelitian. Atas perhatian dan kesediaan Saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

II. Identitas Responden Bagian (1)

1. Nama :
2. Apakah Anda pengguna ShopeeFood?
 - Ya
 - Tidak
3. Apabila Anda bukan pengguna Shopee Food, kuesioner berakhir di sini. Terima kasih atas partisipasi Anda. Alasan tidak menggunakan ShopeeFood:

III. Identitas Responden Bagian (2)

4. Jenis kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan

5. Berapakah usia Anda?
 - 12-15 tahun
 - 16-19 tahun
 - 20-23 tahun
 - 24-27 tahun
6. Pekerjaan?
 - Pelajar
 - Mahasiswa
 - Karyawan
 - Lainnya
7. Penghasilan?
 - < Rp 500.000
 - Rp 500.001 – Rp 3.500.000
 - Rp 3.500.001 – Rp 6.500.000
 - Rp 6.500.001 – Rp 9.500.000
 - > Rp 9.500.001
 - Lainnya
8. Berapa kali Anda menggunakan ShopeeFood?
 - 2-4 kali dalam seminggu
 - 5-7 kali dalam seminggu
 - Lainnya
9. Berapa pengeluaran Anda dalam menggunakan ShopeeFood?
 - < Rp 100.000
 - Rp 100.001 – Rp 300.000
 - Rp 300.001 – Rp 500.000
 - > 500.001
 - Lainnya

IV. Pertanyaan

Berikan tanggapan dengan memilih pada skala yang telah tersedia sesuai dengan tingkat persetujuan Anda

Keterangan:

Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

E-Service Quality (XI)

<i>No.</i>	<i>Pernyataan</i>	<i>STS (1)</i>	<i>TS (2)</i>	<i>S (3)</i>	<i>SS (4)</i>
<i>Efisiensi (efficiency)</i>					
1.	ShopeeFood memberikan proses penyelesaian transaksi dengan cepat dan mudah				
<i>Pemenuhan (fulfillment)</i>					
2.	ShopeeFood memberikan layanan sesuai dengan estimasi dan akurasi waktu yang dijanjikan				
<i>Reliabilitas (realibility)</i>					
3.	ShopeeFood memberikan informasi tentang deskripsi, harga, dan petunjuk pada produk serta layanan yang tersedia				
<i>Privasi (privacy)</i>					
4.	ShopeeFood memberikan jaminan data informasi pengguna				
<i>Daya tanggap (responsiveness)</i>					
5.	ShopeeFood memberikan penanganan cepat apabila timbul masalah				
<i>Kompensasi (compensation)</i>					
6.	ShopeeFood menyediakan layanan pengembalian uang dan biaya penanganan produk				
<i>Kontak (contact)</i>					
7.	ShopeeFood menyediakan pelayanan pelanggan telepon atau online				

E-Trust (X2)

No.	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
<i>Kompetensi (competence)</i>					
1.	ShopeeFood mampu menyediakan pilihan resto dengan jangkauan wilayah yang sesuai dengan pengguna				
2.	ShopeeFood menyediakan opsi pembayaran sesuai kebutuhan pengguna				
<i>Kejujuran (honesty)</i>					
3.	ShopeeFood memberikan informasi yang sesuai mengenai kualitas produk yang dijual				
4.	ShopeeFood memberikan informasi yang jelas dan transparan mengenai biaya yang dikenakan (seperti biaya pengiriman, pajak, atau biaya tersembunyi lainnya)				
<i>Kebaikan hati (benevolence)</i>					
5.	ShopeeFood memberikan perhatian yang besar dalam mewujudkan kepuasan pengguna				
6.	ShopeeFood memiliki kemauan untuk memberikan keuntungan bagi pengguna				

E-Satisfaction (Z)

No.	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
<i>Kenyamanan (convenience)</i>					
1.	Saya merasa nyaman menggunakan ShopeeFood dapat menghemat waktu dan tenaga				
<i>Penyajian produk (merchandising)</i>					
2.	Saya merasa puas dengan informasi keragaman produk pada ShopeeFood				
<i>Desain situs (site design)</i>					
3.	Saya merasa puas dengan desain navigasi aplikasi dan tata letak produk pada ShopeeFood				
<i>Keamanan (security)</i>					
4.	Saya merasa puas dengan keamanan proses transaksi ShopeeFood				
<i>Kemampuan layanan (service ability)</i>					
5.	Saya merasa puas dengan proses pelayanan ShopeeFood				

E-Loyalty (Y)

No.	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
<i>Pembelian berulang (repeat purchase)</i>					
1.	Saya akan kembali membeli makanan/minuman melalui ShopeeFood				
<i>Retensi (retention)</i>					
2.	Saya akan meningkatkan frekuensi transaksi menggunakan ShopeeFood				
<i>Referensi (referrals)</i>					
3.	Saya akan merekomendasikan pemesanan makanan melalui ShopeeFood				
<i>Ulasan positif (positive review)</i>					
4.	Saya bersedia memberi penilaian dan ulasan positif untuk ShopeeFood				
<i>Kesediaan untuk membayar lebih (willingness to pay more)</i>					
5.	Saya bersedia membayar lebih dalam menggunakan layanan pada ShopeeFood				

IV. Penutup

Partisipasi Anda akan sangat berguna bagi penelitian ini. Terima kasih atas tanggapan yang Anda berikan.

Lampiran 1. 2 Data Jawaban Kuesioner

ES1	ES2	ES3	ES4	ES5	ES6	ES7	ET1	ET2	ET3	ET4	ET5	ET6	ST1	ST2	ST3	ST4	ST5	EL1	EL2	EL3	EL4	EL5
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
3	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	3	1	3	3	2	2	1	3	1	2	3	1
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2
3	2	4	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	2
3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3
4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3
3	2	3	3	2	2	3	4	3	4	2	2	2	2	2	3	4	2	3	2	3	2	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	2	2	3	2
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2
2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3
4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1
3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1
3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3
3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	2	2	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2
3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3

3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	2	3	3
3	2	3	4	2	3	1	3	3	2	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3
4	3	3	3	2	3	4	3	2	1	2	3	2	4	4	1	4	1	3	2	3	3
3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	1	3	2	1	3	3	4	2	3	2
4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3
3	2	3	1	1	3	1	4	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2
2	1	2	2	1	2	3	4	1	2	3	1	1	4	2	1	2	2	1	2	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	2
4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
3	2	4	4	2	2	1	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2
3	3	4	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2
4	3	3	1	2	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2
4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4
4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
3	4	3	1	2	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3
3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	2
4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
4	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	2	4	3	1
3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3
3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	2	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	2
4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2
3	4	4	2	2	2	2	4	2	3	4	3	4	4	4	1	2	3	4	2	3	3	2
3	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	1	2	3	3	1
3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	1
4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2
3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	1	1	1	1	1
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	3	4	1	2	1	3	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	4	1
2	2	2	2	3	4	2	4	3	4	1	1	4	2	3	3	2	4	1	4	4	4	1
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	2	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	3
4	3	2	2	3	4	1	4	4	2	3	4	3	1	4	1	2	1	1	3	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	2	3	1	3	3	2	4	2	2	3	3	2	4	2	2	2	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

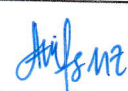

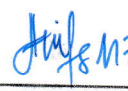





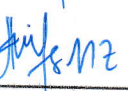



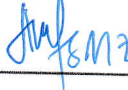



3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
3	3	4	3	2	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1
3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4
4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	1	4	1
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	2	3	3	2
4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	2	1	2	2	1	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	1	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	4	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	2	3	4	4	2	3	3	4	2	4	4	2	4	3	2	2	2	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3
4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3

4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
3	2	3	2	2	2	3	4	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2
4	3	4	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
3	3	2	2	2	2	2	4	4	2	3	2	2	4	4	3	2	3	3	2	2	3
4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1
3	2	3	2	1	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	1	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	2	4	3	1	3	1	2	4	3	2	2	3	1	3	2	3	4	2	1	3	4
3	1	2	4	1	2	4	2	3	2	1	4	1	2	1	3	4	4	3	1	3	2
3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	1	3	1	1	3	2
4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	1	3	1	1	4	2	4	1	2	2	1	4	3	2	2	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4


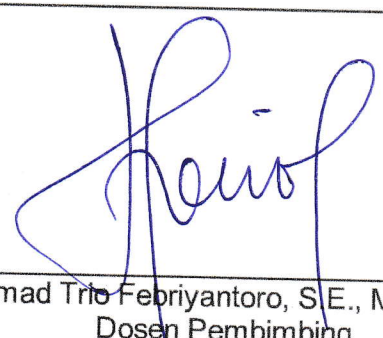
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3



Nama Mahasiswa : Annisa Mu'izztikhomah
 Prodi/NIM : Manajemen / 202002141
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap E-Loyalty pada Pengguna Shopee Food di Tangerang Selatan dengan E-Satisfaction sebagai Variabel Intervening

No	Tanggal	Materi Pembimbingan	Paraf Mahasiswa	Paraf Dosen Pembimbing
1	6 - Sep - 2024	Pengajuan Judul		
2	23 - Sep - 2024	BAB I		
3	9 - Okt - 2024	Merevisi BAB I & konsultasi BAB II		
4	14 - Okt - 2024	Review BAB II & BAB III		
5	16 - Okt - 2024	Review BAB I, BAB II, & BAB III		
6	11 - Nov - 2024	Kuesioner		
7	2 - Des - 2024	Review BAB IV		
8	4 - Des - 2024	Review BAB IV & BAB V		

* Jika pembimbingan lebih dari minimal 8 kali, mohon membuat salinan formulir ini

		
Annisa Mu'izztikhomah Mahasiswa	Mohamad Trio Febriyantoro, S.E., M.M., Ph.D. Dosen Pembimbing	

Nama Mahasiswa : Annisa Mu'izztikhomah
 Prodi/NIM : Manajemen / 2020021241
 Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap E-Loyalty
 (disusun dalam kalimat (disusun dalam kalimat singkat, padat, jelas dan menarik minat pembaca) Pada Pengguna Shopee Food di Tangerang Selatan Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Intervening

Telah memenuhi syarat pengajuan Skripsi/TA: (mohon beri tanda V untuk syarat yang relevan)

No	Syarat	Ya	Tidak
1	Jumlah sks lulus (sesuai ketentuan Prodi)	✓	
2	Mata kuliah prasyarat (sesuai ketentuan Prodi)	✓	
3	IPK minimal 2,00	✓	
4	Tidak sedang terkena sanksi akademik/sanksi lainnya	✓	
5	Poin JSDP (sesuai ketentuan Prodi)	✓	
6	Mengumpulkan Proposal Skripsi (sesuai ketentuan Prodi)		
7	MK Skripsi/TA tercantum di BRS semester berjalan	✓	

Tangerang Selatan, 11 September 2024

Mengajukan,



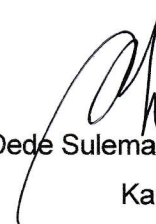
Annisa Mu'izztikhomah
Mahasiswa

Menyetujui,



Dr. Dede Suleman, S.E., M.M.,CMA.
Dosen PA

Mengetahui,



Dr. Dede Suleman, S.E., M.M.,CMA.
Kaprosdi



**FORMULIR PERSETUJUAN PENULISAN
SKRIPSI/TA**

SPT-I/03/SOP-28/F-02

No. Rekaman

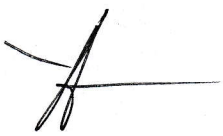
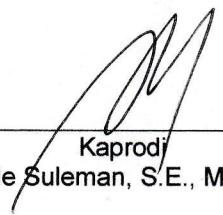

Nama Mahasiswa : Annisa Mu'izztikhomah
Prodi/NIM : Manajemen / 2020021241
Judul Skripsi/TA yang diajukan : Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction Pada Pengguna Shopee Food (Studi Kasus Pada Generasi Z)

Telah disetujui untuk menulis Skripsi/TA.

Dosen Pembimbing Skripsi/TA yang ditugaskan Prodi adalah:

No	Nama	NIDN	JAD
1	Mohamad Trio Febriyanto, S.E., M.M., Ph.D.	1012029102	Lektor

Tangerang Selatan, 01 November 2024

Menugaskan,	Menyetujui,	Menerima,
		
Koordinator Skripsi/TA Yusuf Iskandar, S.Si., M.M.	Kaprodi Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA	Dosen Pembimbing Mohamad Trio Febriyanto, S.E., M.M., Ph.D

Nama Mahasiswa : Annisa Mu'izztikhomah

Prodi/NIM : Manajemen / 2020021241

Judul Skripsi/TA : Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap
E-Loyalty Melalui *E-Satisfaction* Pada Pengguna ShopeeFood
(Studi Kasus Pada Generasi Z)

Dosen Pembimbing : Mohamad Trio Febriyantoro, S.E., M.M., Ph.D.

Dosen Penguji : 1. Dr. Mohamad Zein Saleh, S.H., M.M. JAD :
2. Zulkifli, S.E., M.M. JAD :

Jadwal Sidang : Tempat : Hari/Tanggal:

Telah memenuhi syarat Sidang Skripsi/TA: (mohon beri tanda V untuk syarat yang relevan)

No	Syarat	Ya	Tidak
1	IPK minimal 2.00	✓	
2	Tidak ada nilai D untuk mata kuliah mayor/inti Prodi	✓	
3	MK Skripsi/TA tercantum di BRS semester berjalan	✓	
4	Lulus minimal 1 mata kuliah KOTA untuk tiap rumpun	✓	
5	SPT-I/03/SOP-28/F-03 Formulir Pembimbingan Skripsi (minimal 8 x)	✓	
6	Poin JSDP (minimal 75% persen dari syarat kelulusan)	✓	
7	Mengumpulkan dokumen Skripsi/TA (sesuai ketentuan Prodi)	✓	

Tangerang Selatan, ...04 Desember 2024.....

Mengajukan	Mengetahui	Memeriksa	Menyetujui
			
Mahasiswa Annisa Mu'izztikhomah	Dosen Pembimbing Mohamad Trio Febriyantoro, S.E., M.M., Ph.D.	Koordinator Skripsi/TA Yusuf Iskandar, S.Si., M.M.	Kaprodi Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA



FORMULIR REVISI SKRIPSI / TA

SPT-I/04/SOP-06/F-05

No. Rekaman

Nama Mahasiswa : Annisa Mu'izztikhomah
Program Studi/NIM : Manajemen/ 2020021241
Judul Skripsi : Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction Pada Pengguna Shopee Food (Studi Kasus Pada Generasi Z)
Jadwal Sidang : Pkl. 13:00 - 14:00 Hari/Tanggal: Jumat/ 20 Desember 2024
Dosen Pembimbing : Dr. Mohamad Zein Saleh, S.H., M.M.

Berdasarkan hasil evaluasi pada Sidang Skripsi, maka Skripsi yang disusun oleh mahasiswa tersebut perlu dilakukan revisi, dengan rincian sebagai berikut:

- Typo diperbaiki
- Kutipan = diperbaiki

Tangerang Selatan, 20 Desember 2024

Dr. Mohamad Zein Saleh, S.H., M.M.

**Ditandatangani setelah mahasiswa menyelesaikan revisi*

Nama Mahasiswa : Annisa Mu'izztikhomah
Program Studi/NIM : Manajemen/ 2020021241
Judul Skripsi : Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction Pada Pengguna Shopee Food (Studi Kasus Pada Generasi Z)
Jadwal Sidang : Pkl. 13:00 - 14:00 Hari/Tanggal: Jumat/ 20 Desember 2024
Dosen Pembimbing : Zulkifli, S.E., M.M

Berdasarkan hasil evaluasi pada Sidang Skripsi, maka Skripsi yang disusun oleh mahasiswa tersebut perlu dilakukan revisi, dengan rincian sebagai berikut:

- 1) Diupayakan dengan keselarasan data sekunder menggunakan tahun yang sama, misalnya Tahun 2024 atau 2023 pada Bab I
- 2) Ditambahkan penjelasan yang menjadi isu utama pada subjek Penelitian.
- 3) Ditambahkan kesenjangan teoritis dan praktis untuk menguatkan Fenomena Penelitian yang mencerminkan kesenjangan
- 4) Ditambahkan dan atau diperbaiki dalam pembahasan dan implikasi Penelitian, khususnya implikasi praktis.

Tangerang Selatan, 18 Desember 2024



Zulkifli, S.E., M.M

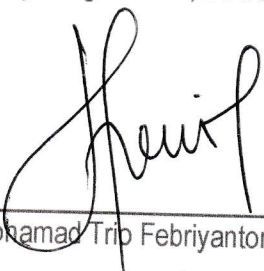
*Ditandatangani setelah mahasiswa menyelesaikan revisi

Nama Mahasiswa : Annisa Mu'izztikhomah
Program Studi/NIM : Manajemen/ 2020021241
Judul Skripsi : Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction Pada Pengguna Shopee Food (Studi Kasus Pada Generasi Z)
Jadwal Sidang : Pkl. 13:00 - 14:00 Hari/Tanggal: Jumat/ 20 Desember 2024
Dosen Pembimbing : Mohamad Trio Febriyantoro, S.E., M.M., Ph.D.

Berdasarkan hasil evaluasi pada Sidang Skripsi, maka Skripsi yang disusun oleh mahasiswa tersebut perlu dilakukan revisi, dengan rincian sebagai berikut:

- Perbaiki Sesuai Pengup
- Perbaiki Format penulisan

Tangerang Selatan, 20 Desember 2024



Mohamad Trio Febriyantoro, S.E., M.M., Ph.D.

*Ditandatangani setelah mahasiswa menyelesaikan revisi