



**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST*  
TERHADAP *E-LOYALTY* MELALUI *E-SATISFACTION* PADA  
PENGGUNA SHOPEEFOOD  
(Studi Kasus Pada Generasi Z)**

**SKRIPSI**

ANNISA MU'IZZTIKHOMAH  
2020021241

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA  
TANGERANG SELATAN  
2024**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST*  
TERHADAP *E-LOYALTY* MELALUI *E-SATISFACTION* PADA  
PENGGUNA SHOPEEFOOD  
(Studi Kasus Pada Generasi Z)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana  
dalam Bidang Manajemen pada Fakultas Humaniora dan Bisnis,  
Universitas Pembangunan Jaya

ANNISA MU'IZZTIKHOMAH  
2020021241

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA  
TANGERANG SELATAN  
2024**

## PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

### PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-LOYALTY* MELALUI *E-SATISFACTION* PADA PENGGUNA SHOPEEFOOD (Studi Kasus Pada Generasi Z)

**Nama** : Annisa Mu'izztikhomah

**NIM** : 2020021241

**Program Studi** : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Tangerang Selatan, 04 Desember 2024

Menyetujui,

**Pembimbing Utama**



Mohamad Trio Febriyantoro, S.E., M.M., Ph.D.  
NIP.08.0722.015

**Kepala Program Studi**



Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.  
NIP. 08.0122.001

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**  
**PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP E-LOYALTY**  
**MELALUI E-SATISFACTION PADA PENGGUNA SHOPEEFOOD**




(Studi Kasus Pada Generasi Z)

**SKIRPSI**

Oleh :

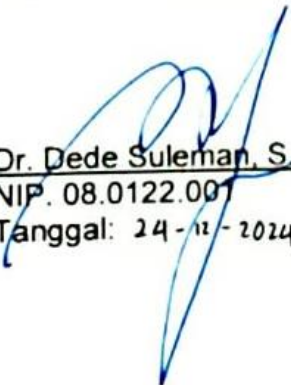
Annisa Mu'izztikhomah  
2020021241

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana  
Pada Hari/Tanggal: 20 Desember 2024

	Tanda Tangan	Tanggal
<b>Pembimbing Utama:</b> <u>Mohamad Trio</u> <u>Febriyanto, S.E.,</u> <u>M.M., Ph.D.</u> NIP. 08.0722.015	 _____	<u>23/12/2024</u> _____
<b>Dosen Penguji 1:</b> <u>Dr. Mohamad Zein</u> <u>Salah, S.H., M.M.</u> NIP. 08.1022.026	 _____	<u>23/12-2024</u> _____
<b>Dosen Penguji 2:</b> <u>Zulkifli, S.E., M.M.</u> NIP. 08.0122.002	 _____	<u>23</u> <u>/12 - 2024</u> _____

Mengetahui:

Kepala Program Studi Manajemen

  
Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.  
NIP. 08.0122.007  
Tanggal: 24-12-2024

Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis

  
Dra. Clara Evi C. Citraningtyas, M.A.  
Ph.D.  
NIP.08.0920.027  
Tanggal: 07-01-2025

## SURAT PERNYATAAN MENGENAI ORIGINALITAS SKRIPSI, KESEDIAAN PUBLIKASI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : Annisa Mu'izztikhomah

**NIM** : 2020021241

**Program Studi** : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul:

### **PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP E-LOYALTY MELALUI E-SATISFACTION PADA PENGGUNA SHOPEEFOOD (Studi Kasus Pada Generasi Z)**

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya dan memberikan hak pada Universitas Pembangunan Jaya untuk mempublikasikan Skripsi saya baik secara daring (*online*) ataupun cetak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 20 Desember 2024  
Peneliti,



Nama: Annisa Mu'izztikhomah  
NIM: 2020021241

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-NYA sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul: **PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP E-LOYALTY MELALUI E-SATISFACTION PADA PENGGUNA SHOPEEFOOD** (Studi Kasus Pada Generasi Z) ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan.

Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada :

1. Bapak Ir. Frans Satyaki Sunito Selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya
2. Bapak Ir. Yudi Samyudia, Ph.D. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya
3. Ibu Dra. Clara Evi C. Citraningtyas, M.A., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis
4. Bapak Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA. Selaku Kepala Program Studi Manajemen dan selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Bapak Mohamad Trio Febriyantoro, S.E., M.M., Ph.D. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi
6. Kepada orang tua dan teman-teman yang telah memberi dukungan pada penyusunan Skripsi

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan kami harapkan untuk penyempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, 2024

Annisa Mu'izzikhomah