



**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

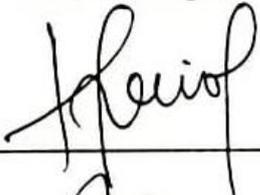
(Studi Kasus Pada Generasi Z)

SKIRPSI

Oleh :

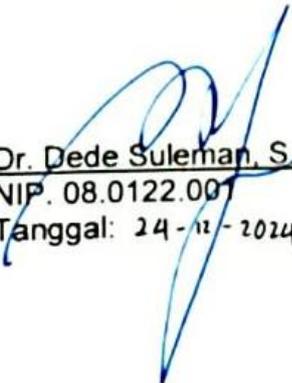
Annisa Mu'izztikhomah
2020021241

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

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