

## ABSTRAK

Di era digitalisasi seperti sekarang ini, teknologi informasi berkembang dengan sangat cepat. Hal ini melahirkan inovasi-inovasi baru di berbagai bidang kehidupan masyarakat yang membuat segala sesuatu menjadi lebih mudah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas *e-service* terhadap loyalitas pelanggan studi pada Tokopedia di Universitas Kristen Maranatha Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Data dikumpulkan dari 150 responden yang pernah melakukan belanja secara online lebih dari satu kali di Tokopedia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas *e-service* memiliki pengaruh signifikan pada loyalitas pelanggan Tokopedia.

Kata kunci: kualitas *e-service*, loyalitas pelanggan



## ABSTRACT

*In this era of digitalization, information technology is developing very fast. This has given birth to new innovations in various areas of people's life that make things easier. This study aims to determine the effect of e-service on studio customer loyalty at Tokopedia at Marantaha Christian University, Bandung. The research used quantitative methods with purposive sampling technique. Data from 150 respondents who have shopped online more than once on Tokopedia. The results showed that the e-service quality variable had a significant influence on Tokopedia's customer loyalty.*

*Keywords: e-service quality, customer loyalty*



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
BAB II LANDASAN TEORI .....	7
2.1 Kajian Pustaka .....	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	7
2.1.2 E-Commerce .....	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.4 Loyalitas Pelanggan .....	23
2.2 Studi Terdahulu .....	28
2.3 Rerangka Teoritis .....	31
2.4 Rerangka Pemikiran .....	32
2.5 Pengembangan Hipotesis .....	33

2.6 Model Penelitian .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	35
3.2 Populasi dan Sampel .....	35
3.2.1 Populasi .....	35
3.2.2 Sampel .....	35
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.5 Teknik Analisis Data .....	40
3.5.1 Pengujian Instrumen .....	40
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	42
3.5.3 Analisis Data .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	45
4.2 Pembahasan .....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>59</b>
5.1 Kesimpulan .....	59
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	59
5.3 Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>65</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (CURRICULUM VITAE) .....</b>	<b>78</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Rerangka Teoritis .....	31
Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran .....	32
Gambar 2.3 Model Penelitian .....	34



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Studi Terdahulu .....	28
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	37
Tabel 3.2 Skala Likert .....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Lamanya Menggunakan Internet Perhari ....	47
Tabel 4.4 Saya Pernah Berbelanja di Tokopedia .....	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas .....	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	51
Tabel 4.7 Total Item Reliabilitas Kualitas <i>E-Service</i> .....	52
Tabel 4.8 Total Item Reliabilitas Loyalitas Pelanggan .....	53
Tabel 4.9 Uji Normalitas .....	54
Tabel 4.10 Hasil Regresi Sederhana .....	55
Tabel 4.11 Model Regresi Sederhana .....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji T .....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian .....66
Lampiran 2	Hasil Uji Validitas .....71
Lampiran 3	Hasil Uji Reliabilitas .....73
Lampiran 4	Hasil Uji Karakteristik Responden .....74
Lampiran 5	Hasil Uji Normalitas .....76
Lampiran 6	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....76
Lampiran 7	Hasil Coefficients Regresi Sederhana .....77
Lampiran 8	Hasil Uji T .....77

