



---

**Pengaruh E-Service Quality E-Satisfaction dan E-Trust terhadap E-Customer Loyalty.  
(Studi Pada Pengguna *Marketpalce* Shopee di Sidoarjo)**

*Effect of E-Service Quality E-Satisfaction and E-Trust on E-Customer Loyalty. (Study on Marketplace Shopee users in Sidoarjo)*

Siti Rahardhini dwi Rahmayanti  
192010200325

Dosen Pemimbing  
Mas Oetarjo, SE., MM., BKP.

Dosen Penguji 1  
Dr. Rita Ambarwati Sukmono SE.,M.MT.

Dosen Penguji 2  
Hasan Ubaidillah, SE., MM.

**Program Studi Manajemen  
Fakultas Bisnis Hukum Ilmu Sosial**

**Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Juli, 2023**

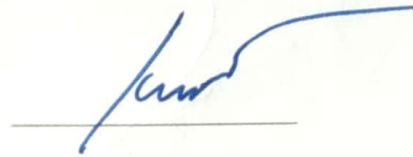
## LEMBAR PEGESAHAN

Judul : Pengaruh E-Service Quality, E-Satisfaction dan E-Trust terhadap E-Customer Loyalty. (Studi Pada Pengguna *Marketplace* Shopee di Sidoarjo)

Nama Mahasiswa : Siti Rahardhini Dwi Rahmayanti  
NIM : 192010200325

Disetujui oleh

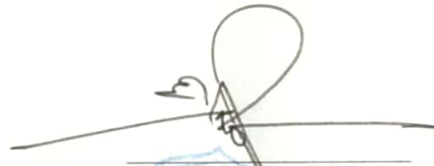
Dosen Pembimbing  
Mas Oetarjo, SE., MM., BKP.  
NIDN. 0702036207



Dosen Penguji 1  
Dr. Rita Ambarwati Sukmono SE., M.MT.  
NIDN. 0707048003



Dosen Penguji 2  
Hasan Ubaidillah, SE., MM.  
NIDN. 0726027304



Diketahui oleh

Ketua Program Studi  
Dr. Vera Firdaus, S.Psi., MM.  
NIDN. 0715067304



Dekan  
Poppy Febriana, M.Med.Kom  
NIDN. 0711028001



Tanggal Ujian  
( 09/08/2023 )

Tanggal Lulus  
(09/08/2023)

## DAFTAR ISI

### **Bagian Pengesahan**

Halaman Sampul .....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Daftar Isi.....	iii

### **Bagian Isi**

I. Pendahuluan.....	1
II. Metode Penelitian .....	4
III. Pembahasan .....	5
IV. Simpulan .....	9
Referensi.....	12

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Siti Rahardhini Dwi Rahmayanti  
NIM : 192010200325  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

### DAN

Dosen Pembimbing : Mas Oetarjo, SE., MM., BKP.  
NIDN : 0702036207  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

**MENYATAKAN** bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Pengaruh E-Service Quality, E-Satisfaction dan E-Trust terhadap E-Customer Loyalty. (Studi Pada Pengguna *Marketplace* Shopee di  
Kata Kunci : E-service quality, E-satisfaction, E-trust, E-customer loyalty, Shopee

### TELAH:

1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

### SERTA\*:

- Bertanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- Menyerahkan tanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

(Mas Oetarjo, SE., MM., BKP.)  
NIDN. 0702036207

Sidoarjo, (26/07/2023)

Mahasiswa


(Siti Rahardhini Dwi Rahmayanti)  
NIM. 192010200325

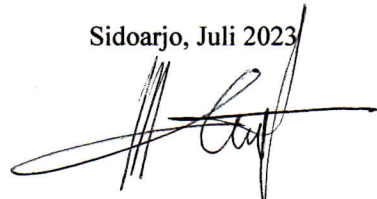
\*Centang salah satu.

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA  
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul **“Pengaruh E-Service Quality, E-Satisfaction dan E-Trust terhadap E-Customer Loyalty. (Studi Pada Pengguna Marketplace Shopee di Sidoarjo)”** adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum 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 karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, Juli 2023



Siti Rahardhini Dwi Rahmayanti  
NIM. 192010200325