



Dapatkah *E-Service Quality*, *E-Trust* Dan *E-Customer Satisfaction* Berpengaruh Terhadap *Repurchase Intention* Pada *E-Commerce* Shopee?
Can E-Service Quality, E-Trust And E-Customer Satisfaction Influence The Repurchase Intention On E-Commerce Shopee?

Helvina Julia Anggraini
202010200264

Dosen Pembimbing
Dewi Komala Sari, SE., MM

Dosen Penguji 1
Tofan Tri Nugroho, SE., MM

Dosen Penguji 2
Rizky Eka Febriansyah, S.Mb., M.SM.

**Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Juni 2024**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Dapatkah *E-Service Quality*, *E-Trust* Dan *E-Customer Satisfaction* Berpengaruh Terhadap *Repurchase Intention* Pada *E-Commerce Shopee*?
: (*Can E-Service Quality, E-Trust And E-Customer Satisfaction Influence The Repurchase Intention On E-Commerce Shopee?*)

Nama Mahasiswa : Helvina Julia Anggraini
NIM : 202010200264

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing
Dewi Komala Sari, SE., MM
NIDN. 0729097701



Dosen Penguji 1
Tofan Tri Nugroho, SE., MM
NIDN. 072611860



Dosen Penguji 2
Rizky Eka Febriansyah, S.Mb., M.SM.
NIDN. 0705028802



Diketahui Oleh

Ketua Program Studi
Dr. Vera Firdaus, P.Psi., M.M.
NIDN. 0715067304



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



Tanggal Ujian

Tanggal Lulus

(05 Juni 2024)

(05 Juni 2024)

DAFTAR ISI

COVER.....	
BAGIAN PENGESAHAN.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
JUDUL	1
PENDAHULUAN.....	1
LITERATUR REVIEW.....	4
METODE.....	7
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	9
KESIMPULAN.....	13
UCAPAN TERIMAKASIH.....	14
DAFTAR PUSTAKA	15

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Helvina Julia Anggraini
NIM : 202010200264
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Dewi Komala Sari, SE., MM
NIDN : 0729097701
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Dapatkah *E-Service Quality*, *E-Trust* Dan *E-Customer Satisfaction* Berpengaruh Terhadap *Repurchase Intention* Pada *E-Commerce* Shopee?

Kata Kunci : *E-Service Quality*, *E-Trust*, *E-Customer Satisfaction*, *Repurchase Intention*

TELAH:

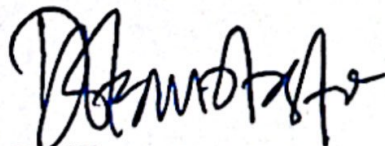
1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

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



(Dewi Komala Sari, SE., MM)
NIDN. 0729097701

Sidoarjo, (20/05/2024)
Mahasiswa



(Helvina Julia Anggraini)
NIM. 202010200264

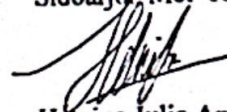
*Centang salah satu.

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

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul "*Dapatkan E-Service Quality, E-Trust Dan E-Customer Satisfaction Berpengaruh Terhadap Repurchase Intention Pada E-Commerce Shopee?*" 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, Mei Tahun 2024



Helvina Julia Anggraini

202010200264



Dear:

Helvina Julia Anggraini

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Dewi Komala Sari

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Tofan Tri Nugroho

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

It is my pleasure to inform your that, after the peer- review, your manuscript paper:

Manuscript Title	Dapatkan <i>E-Service Quality</i> , <i>E-Trust</i> dan <i>E-Customer Satisfaction</i> Berpengaruh Terhadap <i>Repurchase Intention</i> Pada <i>E-Commerce Shopee?</i>
Acceptance for Valume & Issue	Vol. 13, No. 2 , September, 2024

Has been **ACCEPTED** and **PROCESSED** to be published regulary in the [Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi](#) with [p-ISSN: 2088-7485](#) and [e-ISSN: 2684-9313](#). Your article is available online according to the month of the issue.

Thank you very much for submitting your article. We hope and waiting your other paper in our journal.

20/05/2024

Palopo, South Sulawesi, Indonesia



Abdurrahman
Chief in Editor

