



Pengaruh *Augmented Reality* (AR), Pengalaman Pengguna, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di *Platform E-Commerce* Shopee

The Influence of Augmented Reality (AR), User Experience, and Service Quality on Customer Satisfaction on the Shopee E-Commerce Platform

Bertrand Errent geraldie
216120900028

Dosen Pembimbing
Bayu Hari Prasajo, S.Si., M.Pd

Dosen Penguji 1
Alshaf Pebrianggara, SE. MM

Dosen Penguji 2
Mochamad Rizal Yulianto, SE. MM

SKRIPSI

**Program Studi Bisnis Digital
Fakultas Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Agustus, 2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Augmented Reality* (AR), Pengalaman Pengguna, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di *Platform E-Commerce* Shopee
Nama Mahasiswa : Bertrand Errent Geraldie
NIM : 216120900028

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
Bayu Hari Prasajo, S.Si., M.Pd
NIDN. 0727038105

Dosen Penguji 1
Alshaf Pebrianggara, SE. MM
NIDN. 0701029103

Dosen Penguji 2
Mochamad Rizal Yulianto, SE. MM
NIDN. 0716078804

Ketua Program Studi
Alshaf Pebrianggara, SE. MM
NIDN. 0701029103

Dekan
Dr. Poppy Febriana, S.Sos., M.Med.Kom
NIDN. 0711028001

Diketahui oleh



Tanggal Ujian
(20/08/2025)

Tanggal Lulus
(20/08/2025)

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
ABSTRAK	1
I. PENDAHULUAN	1
II. KAJIAN PUSTAKA	4
III. METODE	6
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	7
4.1 Evaluasi Outer Model	8
4.1.1 Uji Validitas Konvergen	8
4.1.2 Uji Reliabilitas Konstruk	9
4.2 Evaluasi Inner Model	10
4.2.1 Koefisien Determinasi R-Square	10
4.2.2 Interpretasi F-Square	10
4.3 Analisis Hipotesis Penelitian	11
V. SIMPULAN	12
UCAPAN TERIMA KASIH	13
REFERENSI	13

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Bertrand Errent Geraldie
NIM : 216120900028
Program Studi : Bisnis Digital
Fakultas : Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Bayu Hari Prasojo, S.Si., M.Pd
NIDN : 0727038105
Program Studi : Bisnis Digital
Fakultas : Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Pengaruh *Augmented Reality* (AR), Pengalaman Pengguna, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di *Platform E-Commerce* Shopee

Kata Kunci : Augmented Reality, Pengalaman Pengguna, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Shopee, E-commerce

TELAH:

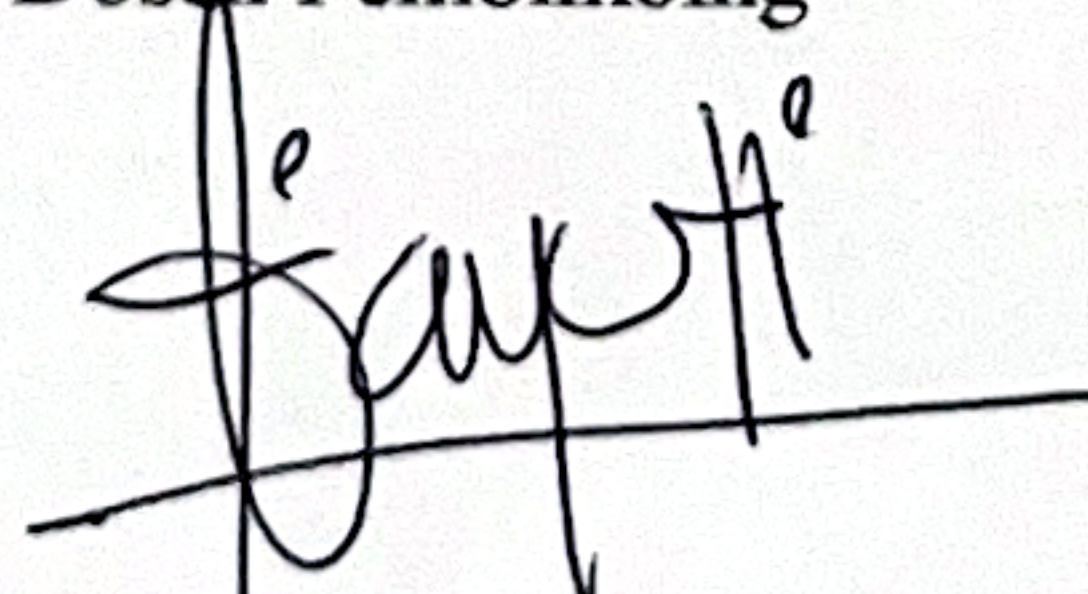
1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

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.

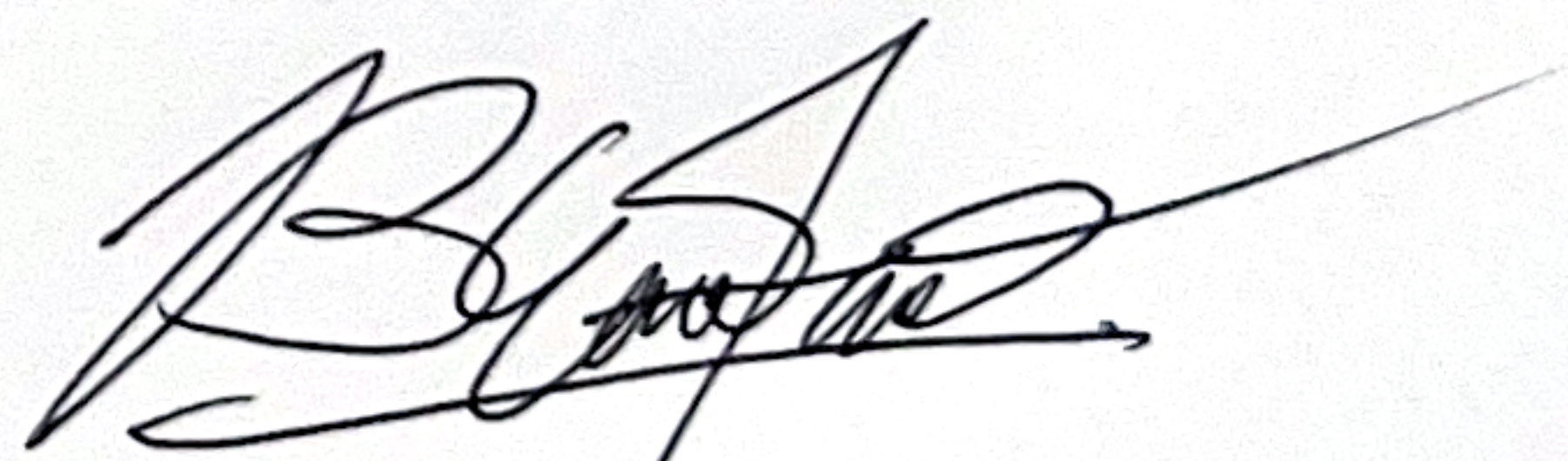
Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Bayu Hari Prasojo, S.Si., M.Pd
NIDN. 0727038105

Sidoarjo, 21 Agustus 2025
Mahasiswa



Bertrand Errent Geraldie
NIM. 216120900028

*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 Augmented Reality (AR), Pengalaman Pengguna, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Platform 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, 21 Agustus 2025



Bertrand Errent Geraldie

216120900028