

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PENGGUNA APLIKASI SHOPEE
(STUDI PADA WARGA KELURAHAN MERJOSARI MALANG)**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Irenea Misael Deinata Christinto

NIM: 202011033

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG**

2024

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PENGGUNA APLIKASI SHOPEE
(STUDI PADA WARGA KELURAHAN MERJOSARI MALANG)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Karya Malang



Disusun Oleh:

Irenea Misael Deinata Christinto

NIM: 202011033

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
2024**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Irene Misael Deinata Christinto
NIM : 202011033
Program Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh *E-Service Quality* dan *Brand Image* terhadap *Customer Loyalty* Pengguna Aplikasi Shopee (Studi Pada Warga Kelurahan Merjosari Malang)

Malang, 10 Juni 2024



Irene Misael Deinata Christinto

Diterima dan disetujui:

Pembimbing I



Jovita Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.

NIDN. 0724018601

Pembimbing II



Dr. Agustinus Indradi, M.Pd.

NIDN. 0704046601

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Galuh Budi Astuti, S.E., M.M.

NIDN. 0726018502

Ketua Program Studi Manajemen



Jovita Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM

NIDN. 0724018601

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul:

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PENGGUNA APLIKASI SHOPEE (STUDI PADA WARGA KELURAHAN MERJOSARI MALANG)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Irene Misael Deinata Christinto

NIM : 202011033

Telah dipersiapkan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal 10 Juni 2024 dan telah memenuhi syarat sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu (S1).

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Karya Malang

Galuh Badi Astuti, S.E., M.M.
NIDN. 0726018502

Dewan Penguji

1. Riwidya Tri Oktavia, S.E., M.M.
NIDN. 0714108806
2. Dr. Agustinus Indradi, M.Pd
NIDN. 0704046601
3. Jovita Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.
NIDN. 0724018601

Tangan Tangan


.....

.....

.....

SURAT KETERANGAN PENELITIAN



PEMERINTAH KOTA MALANG KECAMATAN LOWOKWARU KELURAHAN MERJOSARI

Jalan Mertojoyo No.1 Telp. (0341) 560525 Malang 65144

E-mail : kel-merjosari@malangkota.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 072/135/35.73.05.1002/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang, berdasarkan surat masuk dari Universitas Katolik Widya Karya Malang Nomor : 61/FEB/Q/IV/2024 tanggal 05 April 2024 perihal Permohonan Ijin Penelitian, menerangkan bahwa :

No.	NOMOR INDUK MAHASISWA	N A M A	KETERANGAN
1.	202011033	IRENEA MISAEAL DEINATA C.	

Nama yang tersebut diatas telah melaksanakan ~~Praktek Kerja / Prakerin / Magang~~ / Penelitian / Pengabdian Masyarakat di Wilayah Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru mulai tanggal 26 April 2024 s.d 06 Mei 2024 dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang diberikan.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang , 15 Mei 2024

a.n LURAH MERJOSARI,



PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* Dan *Brand Image* Terhadap *Customer Loyalty* Pengguna Aplikasi Shopee (Studi Pada Warga Kelurahan Merjosari Malang)” merupakan karya asli dari:

Nama : Irene Misael Deinata Christinto

NIM : 202011033

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Telah dideteksi tingkat plagiasinya secara online oleh Perpustakaan Universitas Katolik Widya Karya Malang, menggunakan *Turnitin Plagiarism Checker* dan telah memenuhi kriteria toleransi yaitu sebesar $\leq 30\%$.

Demikian pernyataan ini saya buat sebagaimana adanya dan apabila terdapat kesalahan saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.



Diterima dan disetujui:

Pembimbing I

Jovita Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.

NIDN. 0724018601

Pembimbing II

Dr. Agustinus Indradi, M.Pd.

NIDN. 0704046601

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Garuh Budi Astuti, S.E., M.M.

NIDN. 0726018502

Ketua Program Studi Manajemen



Jovita Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM

NIDN. 0724018601

MOTTO HIDUP

“Your life is as good as your mindset”

“Bersukacitalah dalam pengharapan, sabarlah dalam
kesesakan, dan bertekunlah dalam doa!”

(Roma 12:12)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan baik yang berjudul **“Pengaruh *E-Service Quality* Dan *Brand Image* Terhadap *Customer Loyalty* Pengguna Aplikasi Shopee (Studi Pada Warga Kelurahan Merjosari Malang)”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana Manajemen Katolik Widya Karya Malang.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Frater Dr. Klemens Mere, S.E., M.Pd., M.M., M.A., M.Ak., BHK. selaku Rektor Universitas Katolik Widya Karya Malang.
2. Ibu Galuh Budi Astuti, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
3. Ibu Jovita Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM. selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi,
4. Bapak Dr. Agustinus Indradi, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang yang telah mendidik dan memberikan ilmu teori maupun praktik.
6. Bapak Lurah di Kelurahan Merjosari Kota Malang yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian.
7. Seluruh teman seperjuangan Angkatan 2020 yang selalu mendukung dan membantu selama proses pengerjaan skripsi.

8. Orang tua, kakak, dan keluarga besar yang telah memberikan doa, perhatian, dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Laugeus Hariono yang selalu ada sekaligus membantu dan memberikan dukungan selama proses pengerjaan skripsi hingga terselesaikannya skripsi ini.
10. Sahabat dan teman saya yang telah memberikan doa dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis telah berupaya semaksimal mungkin dalam menyelesaikan karya tulis ini, namun mohon maaf jika terdapat kesalahan penulisan. Penulis sangat mengharapkan masukan dan kritik yang membangun untuk meningkatkan kualitas karya ini agar dapat menjadi referensi yang berharga dalam perkembangan ilmu manajemen.

Malang, 10 Juni 2024



Irenea Misael Deinata Christinto

DAFTAR ISI

Hlm.

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR SURAT PENELITIAN.....	v
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vi
MOTTO HIDUP.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	11i
DAFTAR TABEL.....	13
DAFTAR GAMBAR.....	14
DAFTAR LAMPIRAN.....	15
ABSTRAK.....	16
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan dan Manfaat.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
B. Tinjauan Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Pikir.....	Error! Bookmark not defined.
D. Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

D. Populasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
F. Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
G. Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
H. Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
I. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
J. Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
K. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV ANALISIS DAN INTEPRETASI DATA	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Shopee	Error! Bookmark not defined.
B. Gambaran Umum Responden Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Distribusi Frekuensi	Error! Bookmark not defined.
D. Analisis Data dan Interpretasi Data	Error! Bookmark not defined.
E. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
F. Implikasi Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Hlm.

Tabel 1.1 Data Pengunjung <i>E-Commerce</i> di Indonesia	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1 Definisi Operasional	33
Tabel 3.2 Skala Likert	36
Tabel 4.1 Jumlah Responden Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Jumlah Responden Kuesioner Berdasarkan Rentang Usia	47
Tabel 4.3 Jumlah Responden Kuesioner Berdasarkan Jenis Pekerjaan	48
Tabel 4.4 Jumlah Responden Kuesioner Berdasarkan Frekuensi Transaksi pada Aplikasi Shopee	49
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Variabel <i>E-Service Quality</i> (X1)	50
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Responden Variabel <i>Brand Image</i> (X2)	53
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Responden Variabel <i>Customer Loyalty</i> (Y)	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas <i>E-Service Quality</i> (X1)	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas <i>Brand Image</i> (X2)	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas <i>Customer Loyalty</i> (Y)	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	62
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis Parsial	63
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis Simultan	65
Tabel 4.17 Hasil Uji Dominan	66
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi	66

DAFTAR GAMBAR

Hlm.

Gambar 1.1 Kerangka Pikir	29
Gambar 2.1 Logo Perusahaan Shopee	44
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Shopee	47
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner

Lampiran 2: Uji Validitas & Realibilitas

Lampiran 3: Uji Multikolieritas

Lampiran 4: Uji Analisis Linear Berganda

Lampiran 5: Uji Hipotesis

Lampiran 6: Surat Keterangan Bebas Plagiasi

Lampiran 7: Lembar Bimbingan

Lampiran 8: Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PENGGUNA APLIKASI SHOPEE
(STUDI PADA WARGA KELURAHAN MERJOSARI MALANG)**

ABSTRAK

Penelitian ini memilih Shopee sebagai subjek karena popularitasnya di Indonesia. Penelitian bertujuan mengukur signifikansi variabel *e-service quality* dan *brand image* terhadap *customer loyalty*, baik secara parsial maupun simultan, serta menentukan variabel yang dominan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research*. Populasi penelitian adalah warga Merjosari yang menggunakan Shopee, dengan sampel 90 responden dan menggunakan metode *purposive sampling*. Data primer dikumpulkan melalui *google form*. Analisis data menggunakan regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality* dan *brand image* berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap *customer loyalty*, dengan *e-service quality* sebagai variabel dominan.

Kata Kunci: *Brand image; Customer Loyalty; E-Service Quality.*