

## **SKRIPSI**

# **“PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST PADA APLIKASI GOJEK TERHADAP E-LOYALTY PENGGUNA GOFOOD DI BANJARBARU”**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada  
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh:

**MEIDINA PRIMASHEILLA**

**NIM: 1810412220013**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST PADA APLIKASI GOJEK TERHADAP E-LOYALTY PENGGUNA GOFOOD DI BANJARBARU

- A. Nama Mahasiswa : Meidina Primasheilla  
NIM : 1810412220013
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
- C. Tim Penguji:
- a. Pembimbing  
Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM [.....]  
NIP. 197306161999031003
  - b. Penguji I  
M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM [.....]  
NIP. 19760414200112003
  - c. Penguji II  
Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB [.....]  
NIP. 197604132000121002

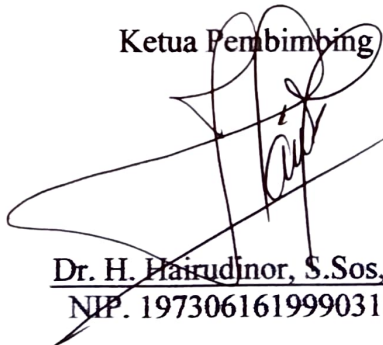
Banjarmasin, 10 Januari 2023

KPS Administrasi Bisnis

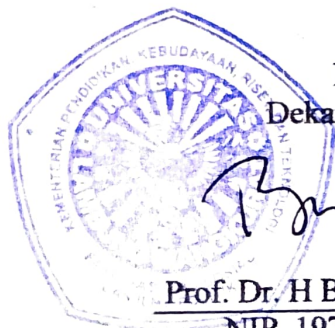
Ketua Pembimbing



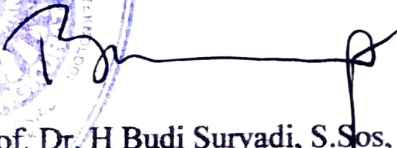
Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB  
NIP. 197511052001122001



Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM  
NIP. 197306161999031003



Mengetahui,  
Dekan FISIP UNLAM

  
Prof. Dr. H Budi Suryadi, S.Sos, M.Si  
NIP. 1973012219980211001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Selasa tanggal 22 bulan November tahun 2022, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1343/UN8.1.13/KP.10.00/2022 tanggal 19 November 2022 untuk menguji skripsi :

Nama : Meidina Primasheila  
NIM : 1810412220013  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* Dan *E-Trust* Pada Aplikasi Gojek Terhadap *E-Loyalty* Pengguna Gofood Di Banjarbaru

Tempat Ujian : Ruang Sidang 1  
Waktu Ujian : 10.00 Wita s.d Selesai  
Nilai : 80,3 (A)  
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 22 November 2022

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Meidina Primasheila

1. Ketua : Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM
2. Sekretaris : M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
3. Anggota : Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB

Mengetahui/membenarkan :

a.n. Dekan

Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,

M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM  
NIP. 19760414 200112 1 003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

## SURAT TUGAS

Nomor : 1343/UN8.1.13/KP.10.00/2022

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin  
menugaskan Saudara :

1. Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM
2. M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
3. Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung  
Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Meidina Primasheila  
NIM : 1810412220013  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* Dan *E-Trust* Pada Aplikasi Gojek Terhadap *E-Loyalty* Penagguna Gofood Di Banjarbaru

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Selasa, 22 November 2022  
J a m : 10.00 Wita s.d Selesai  
T e m p a t : Ruang Sidang 1

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 19 November 2022  
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP 197301221998021001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR NILAI RATA-RATA  
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Meidina Primasheila  
NIM : 1810412220013  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* Dan *E-Trust* Pada Aplikasi Gojek Terhadap *E-Loyalty* Penagguna Gofood Di Banjarbaru

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM	81	
2.	M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM	80	
3.	Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB	80	
Jumlah		241	
Nilai Rata-rata		80,3	Nilai Akhir = A

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 22 November 2022

*Catatan :*

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR PENILAIAN UJIAN  
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM  
Jabatan : Dosen FISIP ULM  
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Meidina Primasheila  
NIM : 1810412220013  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* Dan *E-Trust* Pada Aplikasi Gojek Terhadap *E-Loyalty* Penagguna Gofood Di Banjarbaru

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		60%
3.	Presentasi Skripsi		10%
4.	Pengetahuan Umum		
J u m l a h			
N i l a i		=	

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 22 November 2022  
Ketua/Anggota Tim Penguji,

Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A -	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B -	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR PENILAIAN UJIAN  
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM  
Jabatan : Dosen FISIP ULM  
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Meidina Primasheila  
NIM : 1810412220013  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* Dan *E-Trust* Pada Aplikasi Gojek Terhadap *E-Loyalty* Penagguna Gofood Di Banjarbaru

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		60%
3.	Presentasi Skripsi		10%
4.	Pengetahuan Umum		
Jumlah		=	
Nilai			

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 22 November 2022  
Ketua/Anggota Tim Penguji,

M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 – 100	A	4,00
77 – 79	A-	3,75
75 – 76	B+	3,50
70 – 74	B	3,00
66 – 69	B-	2,75
61 – 65	C+	2,50
55 – 60	C	2,00
50 – 54	D+	1,50
40 – 49	D	1,00
0 – 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR PENILAIAN UJIAN  
MEMPERTAHAKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB  
Jabatan : Dosen FISIP ULM  
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji


Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Meidina Primasheila  
NIM : 1810412220013  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* Dan *E-Trust* Pada Aplikasi Gojek Terhadap *E-Loyalty* Pengguna Gofood Di Banjarbaru

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		
3.	Presentasi Skripsi		60%
4.	Pengetahuan Umum		10%
Jumlah			
Nilai		=	

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 22 November 2022  
Ketua/Anggota Tim Penguji,

  
Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 – 100	A	4,00
77 – 79	A-	3,75
75 – 76	B+	3,50
70 – 74	B	3,00
66 – 69	B-	2,75
61 – 65	C+	2,50
55 – 60	C	2,00
50 – 54	D+	1,50
40 – 49	D	1,00
0 – 39	E	0





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI  
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Meidina Primasheila  
NIM : 1810412220013  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* Dan *E-Trust* Pada Aplikasi Gojek Terhadap *E-Loyalty* Penagguna Gofood Di Banjarbaru

Nama Penguji II : M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)	
1.	Latar Belakang	<i>penyusunan terkait dg variabel dan scope penelitian</i>
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori	
3.	Metode Penelitian	
4.	Hasil dan Pembahasan	
5.	Lain-lain	<i>norma ke-L operasional</i>

Banjarmasin, 22 November 2022  
Penguji II,

M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
 RISET, DAN TEKNOLOGI  
 UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
 Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI  
 MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Meidina Primasheila  
 NIM : 1810412220013  
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
 Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* Dan *E-Trust* Pada Aplikasi Gojek Terhadap *E-Loyalty* Penagguna Gofood Di Banjarbaru

Nama Penguji I : Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)	
1.	Latar Belakang	
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori	
3.	Metode Penelitian	
4.	Hasil dan Pembahasan	
5.	Lain-lain	

Banjarmasin, 22 November 2022  
 Penguji I

Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI  
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Meidina Primasheila  
NIM : 1810412220013  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* Dan *E-Trust* Pada Aplikasi Gojek Terhadap *E-Loyalty* Penagguna Gofood Di Banjarbaru

Nama Penguji III : Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)	
1.	Latar Belakang	Diperkuat argumen pd variabel yg diteliti
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori	
3.	Metode Penelitian	
4.	Hasil dan Pembahasan	
5.	Lain-lain	lihat skripsi / praktikum tabel

Banjarmasin, 22 November 2022  
Penguji III

Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**SERTIFIKAT PLAGIASI**  
Nomor : 025/PLAG-BIS/IV/2023

**Sertifikat ini diberikan kepada :**

**MEIDINA PRIMASHELLA**

**Judul Skripsi :**

*Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust pada Aplikasi  
Gojek Terhadap E-Loyalty Pengguna Gofood di Banjarbaru*

*relah Dideteksi Tingkat Plagiasinya Dengan Kriteria  
Toleransi 18 % dan Dinyatakan Bebas Plagiasi*

**a. n. Dekan  
Wakil Dekan I**

**Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc, Sc**  
NIP : 19671005 199702 1 001



**Banjarماسin, 11 April 2023  
Ketua Program Studi**

**HJ. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB**  
NIP : 119751105 200112 2 001

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunianya, serta shalawat salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi sederhana ini meskipun jauh dari kata sempurna dengan judul Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* pada aplikasi *GoJek* Terhadap *E-Loyalty* Pengguna *GoFood* di Banjarbaru. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Dalam penyusunan ini tidak sedikit hambatan yang saya hadapi, namun saya dapat menyelesaikan berkat bantuan, dorongan dan bimbingan dari beberapa pihak. Karena itu, dengan segala diri penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Bapak Prof Dr. Ahmad, SE, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Nurul Wahyuni, S.Sos, M. AB selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Dr. Hairudinor, S.Sos, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.



5. Bapak M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM dosen penguji 1 yang telah memberikan masukan dan saran-saran kepada penulis agar skripsi ini menjadi lebih baik
6. Bapak Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB selaku dosen penguji 2 yang telah membantu memberikan saran-saran dan arahan agar skripsi ini dapat terselaikan.
7. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik, membimbing, dan memberikan ilmu yang bermanfaat, serta telah membantu atas kelancaran selama penulis menuntut ilmu.
8. Seluruh teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu-satu, yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terlepas dari semua itu, penulis menyadari sepenuhnya bahwa ada kekurangan baik dari susunan kalimat maupun tata bahasa. Oleh karena itu, dengan tangan terbuka saya menerima segala bentuk saran dan kritik dari pembaca agar saya dapat memperbaiki untuk skripsi ini dapat tersusun dengan baik. Akhir kata, saya berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat inspirasi terhadap pembaca.

Banjarbaru, 10 Januari 2023

Meidina Primasheilla

## BIODATA

### DATA DIRI

Nama	: Meidina Primasheilla
NIM	: 1810412220013
Tempat, Tanggal Lahir	: Guntung Payung, 28 Mei 1999
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pekerjaan	: Mahasiswa
Bidang Ilmu	: Administrasi Bisnis
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Perguruan Tinggi	: Lambung Mangkurat
Alamat Studi	: Jalan H. Hasan Basri No. 12, Banjarmasin
Alamat Rumah	: Jalan Sapta Marga No. 16 Blok A RT 13/03, Guntung Payung, Banjarbaru



### Pendidikan

2005-2011	: SDN Guntung Payung 3
2011-2014	: SMPN 8 Banjarbaru
2014-2017	: SMKN 1 Banjarbaru
2018-sekarang	: S1 Administrasi Bisnis, Fisip, Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

### Data Keluarga

Ayah	: Sugeng Priyono
Ibu	: Sri Rahayu
Saudara	: - Andrie Saputra - Meinina Primasheilly - Gilang Rizky Pratama Putra

## **Lembar Persembahan**

**“Skripsi ini penulis dedikasikan kepada orang tua tercinta, terutama Ibu yang sudah banyak berjuang demi penulis selama ini. Dan untuk saudara-saudaraku yang telah memberikan doa-doa terbaik sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini. Serta orang-orang terdekatku yang penulis sayangi.”**

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 10 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,

Meidina Primasheilla  
NIM. 1810412220013

## ABSTRAK

Meidina Primasheilla, 1810412220013, 2022. Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* pada aplikasi GoJek Terhadap *E-Loyalty* Pengguna GoFood di Banjarbaru, di bawah bimbingan Hairudinor,.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengalisis apakah *E-Service Quality* dan *E-Trust* pada aplikasi GoJek berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *E-Loyalty* pengguna GoFood. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sebanyak 60 responden dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan IBM SPSS Statistics versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-Service Quality* pada aplikasi Gojek berpengaruh signifikan terhadap *E-Loyalty* pengguna GoFood sebesar 36,4%. *E-Trust* pada aplikasi Gojek berpengaruh signifikan terhadap *E-Loyalty* pengguna Gofood sebesar 32,4%. Hasil pengujian hipotesis penelitian berpengaruh positif dan signifikan secara simultan antara *E-Service Quality* dan *E-Trust* terhadap *E-Loyalty* yang berarti terdapat pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* aplikasi Gojek secara bersama-sama (simultan) terhadap *E-Loyalty* pengguna GoFood sebesar 36,7%.

Kata Kunci : *E-Service Quality*, *E-Trust*, *E-Loyalty*



**ABSTRACT**

*Meidina Primasheilla, 1810412220013, 2022. The Influence of E-Service Quality and E-Trust on the Go-Jek application on the E-Loyalty of Go-Food Users in Banjarbaru, under the guidance of Hairudinor.*

*This study aims to determine and analyze whether E-Service Quality and E-Trust on the GoJek application have a significant partial effect on E-Loyalty of GoFood users. This study uses a quantitative approach, as many as 60 respondents with data collection techniques using questionnaires and data analysis using multiple linear regression with the help of IBM SPSS Statistics version 26.*

*The results showed that E-Service Quality in the Gojek application had a significant effect on GoFood user E-Loyalty of 36.4%. E-Trust in the Gojek application has a significant effect on Gofood user E-Loyalty of 32.4%. The results of testing the research hypothesis have a positive and significant effect simultaneously between E-Service Quality and E-Trust on E-Loyalty, which means that there is an effect of E-Service Quality and E-Trust of the Gojek application simultaneously (simultaneously) on E-Loyalty of GoFood users by 36.7%.*

*Keyword : E-Service Quality, E-Trust, E-Loyalty*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BIODATA .....</b>	<b>xv</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xviii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xxiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xxiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Manfaat Penelitian .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>16</b>
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 Perilaku Konsumen .....	16
2.1.1.1 Pengertian Perilaku Konsumen .....	16
2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	17
2.1.2 <i>E-Service Quality</i> .....	24
2.1.2.1 Pengertian <i>E-Service Quality</i> .....	24
2.1.2.2 Model <i>E-Service Quality</i> .....	26
2.1.2.3 Indikator-Indikator Variabel <i>E-Service Quality</i> .....	28
2.1.3 <i>E-Trust</i> .....	29
2.1.3.1 Pengertian <i>E-Trust</i> .....	29
2.1.3.2 Indikator-Indikator Variabel <i>E-Trust</i> .....	31
2.1.4 <i>E-Loyalty</i> .....	32
2.1.4.1 Pengertian <i>E-Loyalty</i> .....	32
2.1.4.2 Manfaat <i>E-Loyalty</i> .....	35
2.1.4.3 Indikator-Indikator variabel <i>E-Loyalty</i> .....	36
2.1.5 Hubungan Antar Variabel .....	36
2.2 Penelitian Terdahulu .....	38

2.3 Hipotesis dan Model Penelitian .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	45
3.2 Desain Penelitian.....	45
3.3 Lokasi Penelitian .....	45
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	45
3.4.1 Populasi .....	45
3.4.2 Sampel .....	46
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	47
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.7 Teknik Analisis Data.....	52
3.7.1 Skala Pengukuran .....	52
3.7.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	52
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	53
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
3.7.5 Analisis Statistik Deskriptif.....	56
3.7.6 Uji Hipotesis.....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>60</b>
4.1 Profil Responden .....	60
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	61
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	62
4.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	63
4.2.1 E-Service Quality (X1).....	63
4.2.2 E-Trust (X2) .....	69
4.2.3 E-Loyalty (Y) .....	73
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	76
4.3.1 Hasil Uji Validitas .....	76
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	78
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	79
4.4.1 Hasil Uji Normalitas.....	79
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas .....	81
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	82
4.4.4 Hasil Uji Autokorelasi.....	83
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda .....	83
4.6 Uji Hipotesis.....	85
4.6.1 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji T) .....	85
4.6.2 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	86
4.6.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi <i>Adjusted</i> <i>R Square</i> .....	87

<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL .....</b>	<b>88</b>
5.1 Pembahasan.....	88
5.1.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> (X1) Terhadap <i>E-Loyalty</i> (Y).....	88
5.1.2 Pengaruh E-Trust (X2) Terhadap E-Loyalty (Y) .....	89
5.1.3 Pengaruh E-Service Quality (X1) dan E-Trust (X2) Terhadap E-Loyalty (Y) .....	90
5.2 Implikasi Hasil Penelitian .....	91
5.2.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> (X1) Terhadap <i>E-Loyalty</i> (Y).....	91
5.2.2 Pengaruh E-Trust (X2) Terhadap E-Loyalty (Y) .....	92
5.2.3 Pengaruh E-Service Quality (X1) dan E-Trust (X2) Terhadap E-Loyalty (Y) .....	93
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	94
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>95</b>
6.1 Kesimpulan .....	95
6.2 Saran.....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>103</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pemetaan Hasil Penelitian Terdahulu .....	36
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	50
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	62
Tabel 4.5 Rentang Kategori Jawaban Responden.....	63
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Item <i>E-Service Quality</i> .....	63
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Item <i>E-Trust (X2)</i> .....	69
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Item <i>E-Loyalty (Y)</i> .....	73
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	77
Tabel 4.10 Hasil Uji Raliabilitas .....	78
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	80
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinealitas.....	81
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi .....	83
Tabel 4.14 Analisis Regresi Linear Berganda .....	83
Tabel 4.15 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	85
Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	86
Tabel 4.17 Hasil Uji <i>Adjusted R Square</i> .....	87



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Aplikasi Pesan Antar Makanan Terpopuler .....	3
Gambar 1.2 Alasan Membeli Makanan Secara Online .....	5
Gambar 1.3 Keluhan Pengguna Fitur GoGood Pada Aplikasi Gojek.....	10
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	44
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	79
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-Plot .....	80
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik <i>Scatterplot</i> .....	82
Gambar 5.1 Hasil Model Akhir Penelitian.....	93

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner.....	98
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner .....	102
Lampiran 3 Output SPSS Ver. 25 Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis .....	106