

SKRIPSI

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-CUSTOMER LOYALTY* GOFOOD DI KOTA BANJARMASIN

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

Oleh :

YENI ANGRAINI

NIM: 2110412320029



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP
E-CUSTOMER LOYALTY GOFOOD DI KOTA BANJARMASIN**

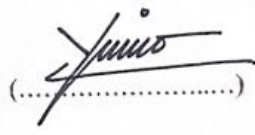
- A. Nama Mahasiswa : Yeni Angraini
Nim : 2110412320029
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
- C. Tim Penguji :
- a. Pembimbing
Dr. Taharuddin, S. Sos, MM
NIP. 19740112000031001
- b. Penguji I
Dr. Maryono, S.Sos, M.Si
NIP. 197606132006041001
- c. Penguji II
Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 197511052001122001



(.....)



(.....)

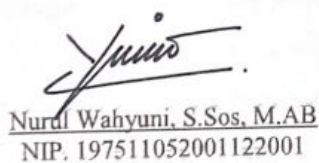


(.....)

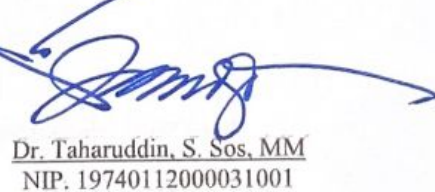
Banjarmasin, 5 Juli 2025

Koordinator Program Studi
Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing

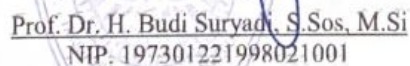


Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 197511052001122001



Dr. Taharuddin, S. Sos, MM
NIP. 19740112000031001

Mengetahui,
DEKAN FISIP ULM



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



ABSTRAK

Yeni Angraini, 2110412320029, 2025. Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap *E-Customer Loyalty* GoFood di Banjarmasin, di bawah bimbingan Taharuddin

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis apakah *E-Service Quality* dan *E-Trust* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *E-Customer Loyalty* GoFood. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sebanyak 100 responden dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *E-Customer Loyalty* GoFood. *E-Trust* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *E-Customer Loyalty* GoFood. *E-Service Quality* dan *E-Trust* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *E-Customer Loyalty* GoFood.

Kata kunci: *e-service quality*, *e-trust*, *e-customer loyalty*, *Online Food Delivery*, GoFood

ABSTRACT

Yeni Angraini, 2110412320029, 2025. The Effect of E-Service Quality and E-Trust on E-Customer Loyalty GoFood in Banjarmasin, under the guidance Taharuddin

This study aims to determine and analyze whether E-Service Quality and E-Trust have a significant effect partially on GoFood's E-Customer Loyalty. This study uses a quantitative approach, as many as 100 respondents with data collection techniques using questionnaires and data analysis using multiple linear regression.

The results showed that E-Service Quality has a partially significant effect on GoFood's E-Customer Loyalty. E-Trust has a partially significant effect on GoFood E-Customer Loyalty. E-Service Quality and E-Trust together have a significant effect on E-Customer Loyalty GoFood.

Keywords: e-service quality, e-trust, e-customer loyalty, Online Food Delivery, GoFood

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
KATA PENGANTAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Landasan Teori.....	18
2.1.1 <i>E-Commerce</i>	18
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	19
2.1.3 <i>E-Service Quality</i>	25
2.1.4 <i>E-Trust</i>	29
2.1.5 <i>E-Customer Loyalty</i>	32
2.2 Penelitian Terdahulu.....	35
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Pendekatan Penelitian.....	46
3.2 Desain Penelitian.....	46
3.3 Lokasi Penelitian.....	47
3.4 Populasi, Sampel dan Tehnik Sampling.....	47
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	50
3.6 Tehnik Pengumpulan Data.....	54
3.7 Tehnik Analisis Data.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN	63

4.1 Profil Responden.....	63
4.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	70
4.3 Uji Validitas dan Reabilitas.....	88
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	90
4.5 Hasil Pengujian Hipotesis.....	95
BAB V PEMBAHASAN HASIL.....	98
5.1 Pembahasan.....	98
5.2 Implikasi Hasil Penelitian.....	100
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	103
BAB VI PENUTUP.....	104
6.1 Kesimpulan.....	104
6.2 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN.....	111

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keluhan Pelanggan Mengenai <i>E-Service Quality</i>	11
Tabel 1. 2 Keluhan Pelanggan Mengenai <i>E-Trust</i>	12
Tabel 1. 3 Hasil Pra-Survei <i>E-Service Quality</i> , <i>E-Trust</i> dan <i>E-Customer Loyalty</i>	13
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	53
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	55
Tabel 3. 3 Interpretasi Koefisien Korelasi R.....	62
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	64
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	65
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Pendapatan Bulanan.....	66
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Frekuensi Pemesanan GoFood Dalam Sebulan.....	67
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Makanan Yang Paling Sering Dipesan Melalui GoFood.....	67
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Yang Paling Sering Digunakan Untuk Memesan GoFood.....	68
Tabel 4. 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Utama Menggunakan GoFood..	69
Tabel 4. 10 Rekapsulasi jawaban responden variabel <i>E-Service Quality</i> (X1).....	70
Tabel 4. 11 Rekapsulasi jawaban responden variabel <i>E-Trust</i> (X2).....	79
Tabel 4. 12 Rekapsulasi jawaban responden variabel <i>E-Customer Loyalty</i> (Y).....	84
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas.....	88
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reabilitas.....	89
Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	91
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	92
Tabel 4. 17 Analisis Regresi Linear Berganda.....	93
Tabel 4. 18 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	95
Tabel 4. 19 Uji Simultan (Uji F).....	96
Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi ().....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengguna Internet Di Indonesia (Goodstats.id).....	1
Gambar 1. 2 Alasan Warga Suka Pesan Makanan Lewat Aplikasi.....	2
Gambar 1. 3 Aplikasi Pemesanan Makanan Online (Maret 2025).....	4
Gambar 1. 4 Penjualan Bruto GoFood Di Indonesia (2021-2024).....	6
Gambar 1. 5 Tingkat Keunggulan Layanan GoFood, Grabfood & Shopeefood 2022.....	9
Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	45
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	90
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	90
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	93

