

DAFTAR REFERENSI

- Al-dweeri, R. M.-d. 2017. The impact of e-service quality and e-loyalty on online shopping: moderating effect of e-satisfaction and e-trust. *International Journal of Marketing Studies*, 92-103.
- Amila Sativa, S. R. 2016. Analisis Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty dengan E-Satisfaction sebagai Variabel Intervening Pengguna E-Commerce C2C Tokopedia. *Diponegoro Journal Of Management, Volume 5, Nomor 3*, 1-10.
- Ario Arzaq Akbar, T. D. 2016, April. Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Dan E-Customer Loyalty In Lazada co.id. *e-Proceeding of Management, Vol.3*, 142-150.
- Disastra, G. M. 2017. Analisis Pengaruh Penerapan E-Commerce Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.
- Ferdinand, A. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giaoa, H. N. 2020. *Uncertain Supply Chain Management*.
- Ikhwanuddin Aminsya, A. L. 2019, Agustus. Pengaruh Website Quality, E-Trust, E-Satisfaction Dan Switching Barriers Terhadap E-Loyalty Pada Pengguna ITEMKU.COM. *e-Proceeding of Management, Vol.6, No.2*, 4545-4555.
- Imam, G. 2014. *Structural Equation Modeling metode Alternatif Dengan Partial Least Squares (PLS)* (Vol. 4). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kaya, B. B. 2019. The Moderating Role Of Website Familiarity In The Relationships Between E-Service Quality, E-Satisfaction and E-Loyalty. *Journal of Internet Commerce, Vol 18 No.4*, 369-394.
- Laporan Survei Pengguna Internet Di Indonesia*. 2019. Retrieved from Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII): <https://apjii.or.id/survei>
- Mayer, R. C. 2006 An Integrative Model Of Organizational Trust. *Academy of management review, Vol 20 No.3*, 82-108.
- Ni Putu Indah Pradnyaswari, N. M. 2020. E-Satisfaction Dan E-Trust Berperan Dalam Memediasi Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Pada Situs E-Commerce BLIBLI.COM. *E-Jurnal Manajemen, Vol. 9, No. 7*, 2683-2703.
- Perbedaan Marketplace dengan toko online*. 2018. Retrieved from Niagahoster: <https://www.niagahoster.co.id/blog/marketplace-vs-toko-online/>
- Peta e-commerce Indonesia*. 2020. Retrieved from Iprices Groups: <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>

- Rayi Retno Dwi Asih, L. A. 2018. Peran Mediasi E-Satisfaction Dan E-Trust Terhadap E-Loyalty. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Vol 11 No.1, 125-144.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2019. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Transaksi E-Commerce Indonesia terbesar di Indonesia terbesar di Asia Tenggara*. 2019. Retrieved from Databooks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/10/10/nilai-transaksi-digital-perdagangan-elektronik-indonesia-terbesar-di-asia-tenggara>

Lampiran 1. Pengantar Kuesioner

Jakarta,

Kepada Yth:

Pelanggan Shoppe

Dengan hormat,

Bersama ini saya:

Nama : Tutis Ilawati

Npk : 21160000242

Program Studi : S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta

Saat ini saya sedang melakukan penelitian skripsi di bidang pemasaran yang berhubungan dengan pelanggan Shoppe. Saya berharap agar bapak/ibu/saudara/I untuk bersedia menjawab kuesioner ini dengan kondisi yang sebenarnya. Identitas dan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/I akan dirahasiakan dan hasilnya semata-mata digunakan dalam lingkup yang terbatas.

Selanjutnya peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas kesedian Bapak/Ibu/Saudara/I yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat saya



Tutis Ilawati

Lampiran 1. Kuesioner (Lanjutan)

No:

Nama :

Jenis Kelamin : Pria Wanita

Usia : Tahun

Mulai Bekerja di PT. Chyntia Bintang Pratiwi tahun:

Bagian : Health Care Assitant

Housekeeping

Pramusaji

Transporter

1. Kapan terakhir belanja di Shopee : 1 Minggu yang lalu

2 Minggu yang lalu

3 Minggu yang lalu

4 Minggu yang lalu

Lainnya.....

2. Produk terakhir yang dibeli : Alat Elektronik

Fashion

Makanan&Minuman

Perawatan&Kesehatan

Perlengkapan Rumah

Lain nya.....

3. Rata rata Belanja per Bulan : 1 Kali 2 Kali

3 Kali 4 Kali

Lainnya

4. Selain shopee juga pernah belanja di (boleh ceklis lebih dari satu):

Blibli Bukalapak

Lazada Jd.Id

Tokopedia Lainnya.....

Lampiran 1. Kuesioner (Lanjutan)

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda ceklis (√) sesuai dengan pendapat anda untuk setiap pernyataan dalam kuisisioner:

STS = Sangat Tidak Setuju,

SS = Sangat Setuju,

S = Setuju,

TS = Tidak Setuju,

R = Ragu-Ragu

No	Pernyataan	Kode	STS	TS	R	S	SS
1	Aplikasi Shopee mudah diakses dalam pencarian produk	SQ1					
2	<i>Logout</i> mudah dilakukan	SQ2					
3	Aplikasi Shopee mudah digunakan	SQ3					
4	Semua jenis produk tersedia setiap saat	SQ4					
5	Produk dikirim tepat waktu	SQ5					
6	Informasi pribadi saya terlindungi	SQ6					
7	Keamanan transaksi saya terjamin	SQ7					
8	Informasi produk terpercaya	SQ8					
9	Prosedur pengembalian produk mudah dilakukan	SQ9					
10	Semua produk Shopee bergaransi	SQ10					
11	Shopee memberikan <i>refund</i> untuk produk yang bermasalah	SQ11					
12	Biaya pengiriman produk murah	SQ12					
13	Biaya penanganan produk terjangkau	SQ13					
14	Layanan <i>customer service</i> mudah dihubungi	SQ14					
15	Produk yang diterima sesuai harapan saya	ES1					
16	Produk yang diterima sesuai dengan deskripsi produk	ES2					
17	Produk berfungsi sesuai dengan harapan saya	ES3					
18	Produk berkualitas dibandingkan dengan produk dari <i>marketplace</i> lain	ES4					
19	Kualitas produk - produk Shopee memenuhi harapan saya	ES5					
20	Shopee mampu menyediakan dan melayani berbagai jenis produk	ET1					
21	Kerahasiaan data transaksi saya terjamin	ET2					
22	Shopee menyediakan fasilitas <i>chat</i> penjual sebelum bertransaksi	ET3					
23	Kesesuaian informasi produk yang ditampilkan	ET4					
24	Saya percaya produk Shopee berkualitas baik	ET5					
25	Saya memberikan ulasan positif tentang shopee	EL1					
26	Saya merekomendasikan Shopee kepada teman	EL2					
27	Saya akan membeli kembali di Shopee	EL3					

Lampiran 3. Data Sampel

No	Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Mulai Bekerja	Bagian	Produk Terakhir Dibeli
1	Siti Aisah	Wanita	26	2014	Pramusaji	Fashion
2	Catherine Lucysyia	Wanita	28	2018	Pramusaji	Perawatan&Kesehatan
3	Herni	Wanita	27	2017	Pramusaji	Fashion
4	M. Herdiawan	Pria	27	2013	Pramusaji	Lainnya (Undangan)
5	Agni Muhammad	Pria	23	2017	Pramusaji	Fashion
6	Afriyaningsih	Wanita	25	2020	Pramusaji	Fashion
7	Fikrulloh	Pria	24	2015	Pramusaji	Makanan&Minuman
8	Rapi Hidayat	Pria	24	2015	Housekeeping	Lainnya (Otomotif)
9	Rafika Duriani	Wanita	34	2015	Housekeeping	Perlengkapan Rumah
10	Desi Natalia Sirait	Wanita	28	2015	Housekeeping	Fashion
11	Erlinda	Wanita	26	2014	Pramusaji	Fashion
12	Ratih Mutiara Sari	Wanita	22	2019	Pramusaji	Fashion
13	Rosnia	Wanita	25	2019	Pramusaji	Perawatan&Kesehatan
14	Mustika Mulyawati	Wanita	25	2017	Transporter	Fashion
15	Uum	Wanita	30	2012	Pramusaji	Perawatan&Kesehatan
16	Venti Febriyanti	Wanita	23	2019	Pramusaji	Fashion
17	Panji Hirra	Pria	29	2020	Housekeeping	Perlengkapan Rumah
18	Ahmad Koswara	Pria	25	2019	Housekeeping	Fashion
19	Regi Andriawan	Pria	23	2018	Housekeeping	Alat Elektronik
20	Rohmat	Pria	26	2014	Housekeeping	Fashion
21	Abdul Rohman	Pria	33	2012	Housekeeping	Fashion
22	Setiawan	Pria	26	2015	Housekeeping	Perlengkapan Rumah
23	Rifai Setia M.	Pria	26	2017	Housekeeping	Alat Elektronik
24	Gita Febrian	Wanita	21	2017	Pramusaji	Alat Elektronik
25	Andita Suwardi	Wanita	21	2017	Pramusaji	Fashion
26	Ayu Maisaroh	Wanita	28	2012	Pramusaji	Fashion
27	Muhammad Ramdani	Pria	20	2020	Pramusaji	Perlengkapan Rumah
28	Nur Rohmah	Wanita	27	2012	Pramusaji	Fashion
29	Devi Anisah	Wanita	27	2012	Pramusaji	Perawatan&Kesehatan
30	Yosnaldi	Pria	28	2017	Pramusaji	Makanan&Minuman

Lampiran 3. Data Sampel (Lanjutan)

31	Maryatul Qudriyah	Wanita	25	2020	Pramusaji	Alat Elektronik
32	Fina Novianti	Wanita	25	2016	Pramusaji	Lainnya (Souvenir)
33	Titi Nur Aini	Wanita	29	2012	Pramusaji	Fashion
34	Dendy Budi S.	Pria	26	2015	Pramusaji	Perawatan&Kesehatan
35	M. Sanusi	Pria	28	2012	Pramusaji	Fashion
36	Fachmy Wulandari	Wanita	30	2012	Pramusaji	Perawatan&Kesehatan
37	Zulfa Nafsan Z. E	Wanita	28	2012	Pramusaji	Makanan&Minuman
38	M. Arsy Riyan	Pria	26	2012	Pramusaji	Lainnya (Otomotif)
39	Mohammad Ikbal	Pria	25	2015	Pramusaji	Perlengkapan Rumah
40	Septi Marlina	Wanita	25	2018	Pramusaji	Fashion
41	Ade Rian H.	Pria	27	2019	Pramusaji	Fashion
42	Diva Kanigara	Wanita	22	2017	Pramusaji	Fashion
43	Rumsini	Wanita	23	2014	Housekeeping	Fashion
44	Moh. Tarmizi	Pria	30	2014	Transporter	Perlengkapan Rumah
45	Febyan S	Pria	39	2014	Housekeeping	Alat Elektronik
46	Cindy Wulandari	Wanita	19	2020	Housekeeping	Fashion
47	Neneng Chasanah	Wanita	38	2014	Housekeeping	Fashion
48	Ningrum	Wanita	37	2015	Housekeeping	Perlengkapan Rumah
49	Jon S Sipayung	Pria	22	2019	Pramusaji	Fashion
50	Hairul	Pria	39	2012	Transporter	Perlengkapan Rumah
51	Erwin Mustika	Pria	35	2012	Health Care Assistant	Alat Elektronik
52	Dewi Ratna	Wanita	40	2012	Health Care Assistant	Makanan&Minuman
53	Ratna Puspita Sari	Wanita	32	2012	Health Care Assistant	Alat Elektronik
54	M. Agus Muslim	Pria	28	2013	Health Care Assistant	Fashion
55	Anisa Rahmah	Wanita	26	2018	Transporter	Fashion
56	Bambang W.	Pria	31	2018	Transporter	Perlengkapan Rumah
57	Indradin	Pria	26	2018	Transporter	Perawatan&Kesehatan
58	Supriadi	Pria	27	2018	Transporter	Alat Elektronik
59	Halimah	Wanita	23	2020	Pramusaji	Fashion
60	Titin Sundari	Wanita	46	2012	Pramusaji	Perlengkapan Rumah
61	Saad Faruqi	Pria	27	2020	Pramusaji	Lainnya (voucher game)
62	Sari Cahyani	Wanita	47	2012	Pramusaji	Perlengkapan Rumah
63	Saidina Hamzah	Pria	22	2016	Pramusaji	Fashion
64	Ulfi Rulliandi	Pria	30	2012	Pramusaji	Lainnya (voucher makanan)
65	Adnan Adi N.	Pria	23	2018	Pramusaji	Fashion

Lampiran 3. Data Sampel (Lanjutan)

66	Elly	Wanita	48	2012	Pramusaji	Fashion
67	Restha Selfia	Wanita	23	2017	Pramusaji	Fashion
68	Ari Yuniar	Wanita	26	2012	Pramusaji	Lainnya (Undangan)
69	M. Zamais	Pria	28	2012	Transporter	Alat Elektronik
70	Sofia Sari	Wanita	33	2014	Transporter	Fashion
71	T. Abdul J.	Pria	18	2020	Transporter	Fashion
72	Dinda T.	Wanita	22	2020	Pramusaji	Fashion
73	Ridwan	Pria	34	2013	Transporter	Alat Elektronik
74	Mustopa	Pria	26	2016	Health Care Assistant	Fashion
75	Hendrik S	Pria	27	2014	Transporter	Makanan&Minuman
76	Samjaya	Pria	29	2013	Health Care Assistant	Fashion
77	Deni H.	Pria	32	2015	Pramusaji	Alat Elektronik
78	Dwi Nur	Wanita	21	2019	Pramusaji	Fashion
79	Mentari Dwi	Wanita	26	2014	Transporter	Fashion
80	Nadhifah Wakid	Wanita	25	2015	Pramusaji	Fashion
81	F. Wahyu	Pria	26	2017	Health Care Assistant	Makanan&Minuman
82	M. Khoirul	Pria	24	2018	Health Care Assistant	Perawatan&Kesehatan
83	Jerry R.	Pria	28	2019	Health Care Assistant	Perlengkapan Rumah
84	Syarifudin	Pria	28	2017	Health Care Assistant	Alat Elektronik
85	Shifa Aulia	Wanita	26	2015	Pramusaji	Alat Elektronik
86	Deni Dwi	Pria	28	2015	Pramusaji	Alat Elektronik
87	Annisa	Wanita	19	2019	Pramusaji	Perawatan&Kesehatan
88	Luthfia Zahra	Wanita	21	2018	Pramusaji	Fashion
89	Apipah	Wanita	19	2020	Pramusaji	Fashion
90	Isah Hartini	Wanita	26	2015	Pramusaji	Fashion
91	Siti Nur Atika	Wanita	21	2017	Pramusaji	Fashion
92	Nurul Hikmah	Wanita	19	2019	Pramusaji	Fashion
93	Tyara A.	Wanita	25	2014	Pramusaji	Alat Elektronik
94	Nurjanah	Wanita	30	2018	Pramusaji	Perlengkapan Rumah
95	Putryjeon	Wanita	21	2019	Pramusaji	Fashion
96	Ade Andrian	Pria	30	2012	Pramusaji	Perlengkapan Rumah
97	Alfiyah Ramadani	Wanita	23	2015	Pramusaji	Fashion
98	Uweis Muhammad	Pria	26	2020	Pramusaji	Alat Elektronik
99	Tutus Rifqi	Wanita	25	2014	Pramusaji	Alat Elektronik
100	Christine Sisilia	Wanita	20	2019	Pramusaji	Perawatan&Kesehatan

Lampiran 4. Output WarpPLS 7.0.

* Combined loadings and cross-loadings *

	E-SQ	ES	ET	EL	Type (aSE)	P value
SQ1	0.670	0.029	0.327	-0.109	Reflect 0.074	<0.001
SQ2	0.637	-0.048	0.411	-0.199	Reflect 0.076	<0.001
SQ3	0.570	-0.157	0.248	0.107	Reflect 0.089	<0.001
SQ4	0.634	0.182	-0.030	0.021	Reflect 0.091	<0.001
SQ5	0.633	0.091	-0.307	0.042	Reflect 0.096	<0.001
SQ6	0.776	-0.074	-0.080	0.138	Reflect 0.107	<0.001
SQ7	0.768	-0.009	0.088	0.108	Reflect 0.112	<0.001
SQ8	0.729	0.134	-0.166	-0.033	Reflect 0.088	<0.001
SQ9	0.565	-0.256	-0.051	-0.014	Reflect 0.098	<0.001
SQ10	0.504	0.039	-0.002	-0.377	Reflect 0.128	<0.001
SQ11	0.543	-0.212	-0.308	-0.200	Reflect 0.102	<0.001
SQ12	0.450	0.012	0.157	0.218	Reflect 0.128	<0.001
SQ13	0.644	0.062	-0.082	0.160	Reflect 0.113	<0.001
SQ14	0.363	0.243	-0.315	0.105	Reflect 0.108	<0.001
ES1	0.078	0.621	-0.027	0.075	Reflect 0.175	<0.001
ES2	0.178	0.704	0.091	-0.191	Reflect 0.116	<0.001
ES3	0.032	0.708	0.016	-0.147	Reflect 0.111	<0.001
ES4	0.013	0.586	-0.172	0.223	Reflect 0.169	<0.001
ES5	-0.291	0.703	0.059	0.087	Reflect 0.149	<0.001
ET1	-0.304	0.173	0.653	0.160	Reflect 0.115	<0.001
ET2	0.037	-0.057	0.695	-0.042	Reflect 0.152	<0.001
ET3	0.076	-0.128	0.695	-0.008	Reflect 0.125	<0.001
ET4	0.106	0.044	0.643	-0.381	Reflect 0.153	<0.001
ET5	0.112	-0.028	0.453	0.387	Reflect 0.235	0.028
EL1	0.058	0.088	0.257	0.795	Reflect 0.110	<0.001
EL2	-0.103	0.003	-0.225	0.854	Reflect 0.144	<0.001
EL3	0.048	-0.083	-0.014	0.876	Reflect 0.073	<0.001

Notes: Loadings are unrotated and cross-loadings are oblique-rotated. SEs and P values are for loadings. P values < 0.05 are desirable for reflective indicators

Lampiran 4. Output WarpPLS 7.0. (Lanjutan)

* Correlations among latent variables and errors *

Correlations among l.vs. with sq. rts. of AVEs

	E-SQ	ES	ET	EL
E-SQ	0.617	0.250	0.574	0.469
ES	0.250	0.666	0.243	0.211
ET	0.574	0.243	0.634	0.516
EL	0.469	0.211	0.516	0.842

Note: Square roots of average variances extracted (AVEs) shown on diagonal.

P values for correlations

	E-SQ	ES	ET	EL
E-SQ	1.000	0.012	<0.001	<0.001
ES	0.012	1.000	0.015	0.035
ET	<0.001	0.015	1.000	<0.001
EL	<0.001	0.035	<0.001	1.000

Model fit and quality indices

Average path coefficient (APC)=0.299, P<0.001

Average R-squared (ARS)=0.235, P<0.001

Average adjusted R-squared (AARS)=0.223, P<0.001

Average block VIF (AVIF)=1.373, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3

Average full collinearity VIF (AFVIF)=1.465, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3

Tenenhaus GoF (GoF)=0.338, small >= 0.1, medium >= 0.25, large >= 0.36

Sympson's paradox ratio (SPR)=1.000, acceptable if >= 0.7, ideally = 1

R-squared contribution ratio (RSCR)=1.000, acceptable if >= 0.9, ideally = 1

Statistical suppression ratio (SSR)=1.000, acceptable if >= 0.7

Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)=1.000, acceptable if >= 0.7

* Path coefficients and P values *

Path coefficients

	E-SQ	ES	ET	EL
ES	0.250			
ET	0.574			
EL	0.247	0.062	0.359	

P values

	E-SQ	ES	ET	EL
ES	0.018			
ET	<0.001			
EL	0.004	0.263	0.001	

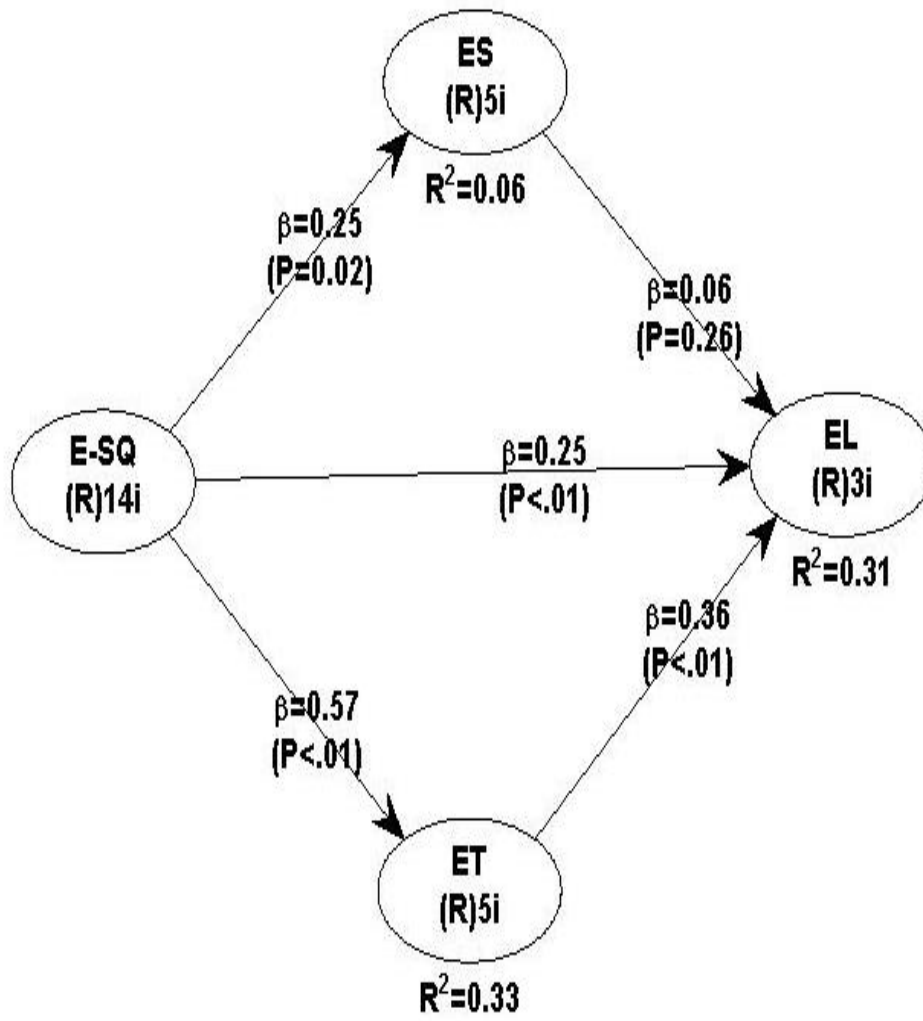
Lampiran 4. Output WarpPLS 7.0. (Lanjutan)

```
*****
* Effect sizes for path coefficients *
*****
      E-SQ  ES    ET    EL
ES    0.063
ET    0.329
EL    0.116  0.013  0.186
*****
* Latent variable coefficients *
*****
R-squared coefficients
E-SQ  ES    ET    EL
      0.063  0.329  0.315


Adjusted R-squared coefficients
E-SQ  ES    ET    EL
      0.053  0.323  0.293

Composite reliability coefficients
E-SQ  ES    ET    EL
0.892  0.799  0.767  0.880
*****
* Indirect and total effects *
*****
Indirect effects for paths with 2 segments
      E-SQ  ES    ET    EL
EL    0.222
Number of paths with 2 segments
      E-SQ  ES    ET    EL
EL    2
P values of indirect effects for paths with 2 segments
      E-SQ  ES    ET    EL
EL    <0.001
```

Lampiran 4. Output WarpPLS 7.0. (Lanjutan)



Lampiran 5. Surat Keterangan Riset

CBP **PT. CHINTYA BINTANG PRATIWI** 

Kantor Pusat : Jl. Dr. Saharjo, Manggis 1 No.3 Tebet, Jakarta Selatan. Telp (021) 22835865
Kantor Cabang Bandung : Jl. Cipedes Tengah No.183 A Sukajadi, Bandung. Telp (022)64401033

SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Firmansyah

Jabatan : *Supervisor* PT. Chintya Bintang Pertiwi

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Tutis Ilawati

NIM : 21160000242

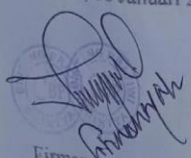
Program Studi : SI-Manajemen

Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta

Dengan ini menerangkan bahwa nama tersebut telah menyelesaikan riset penelitian dengan judul "Pengaruh *E-Service Quality*, *E-Satisfaction*, dan *E-Trust* terhadap *E-Loyalty* pelanggan Shopee dengan karyawan PT.Chintya Bintang Pertiwi sebagai responden penelitian dan dilakukan pada bulan November sampai dengan Desember 2020.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 18 Januari 2021


Firmansyah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI

Data Pribadi

Nama : Tutis Ilawati
NPM : 2116000242
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 09 Agustus 1997
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Bekasi Timur VI RT 006/RW 013 No.22
Cipinang Besar Utara, Jatinegara
Jakarta Timur 13410
Telepon : 085717464642
Email : tis090897@gmail.com

Pendidikan Formal

SDN 06 Petang, Jakarta : Lulus Tahun 2008
SMPN 243, Jakarta : Lulus Tahun 2011
SMKN 46, Jakarta : Lulus tahun 2014
STIE Indonesia, Jakarta : Tahun 2016 sampai sekarang

Pekerjaan

: PT. Chintya Bintang Pertiwi
Alamat Kantor : Jl. Dr. Saharjo GG. Manggis 1 No.3
Tebet, Manggarai
Jakarta Selatan 12680