

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP *E-SATISFACTION* DAN *E-LOYALTY* PADA
PENGGUNA TIKTOK SHOP**

SALSABILA ANNISA RIYADI

1705618008



**Skripsi ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

***THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY AND BRAND
IMAGE ON E-SATISFACTION AND E-LOYALTY IN TIKTOK
SHOP USERS***

SALSABILA ANNISA RIYADI

1705618008



***This There is Written as One of the Requirements for Getting Bachelor's Degree
of Management on Faculty of Economics State University of Jakarta***

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

BECHELOR DEGREE OF MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2021

ABSTRAK

Salsabila Annisa Riyadi, 2022: Pengaruh *E-Service Quality*, dan *Brand Image* Terhadap *E-Satisfaction* dan *E-Loyalty* Pada Pengguna TikTok Shop. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Tim Pembimbing: Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D & Dr. Osly Usman, M.Bus

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh positif *e-service quality* terhadap *e-satisfaction*, pengaruh positif *brand image* terhadap *e-satisfaction*, pengaruh positif *e-satisfaction* terhadap *e-loyalty*, pengaruh positif *e-service quality* terhadap *e-loyalty*, dan pengaruh positif *brand image* terhadap *e-loyalty* pada pengguna TikTok Shop. Peneliti menggunakan pengumpulan data dengan metode survey dengan menyebarkan instrument kuesioner. Objek penelitian ini adalah responden yang merupakan pengguna aplikasi TikTok Shop. Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 243 responden yang telah memakai aplikasi TikTok Shop. Teknik analisis data yang digunakan peneliti dengan menggunakan SPSS versi 26 dan SEM dengan program AMOS versi 24. Hasil penelitian menyatakan bahwa *e-service quality*, *brand image* dan *e-satisfaction* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty*. Begitu juga dengan *e-service quality* dan *brand image* yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty*.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, *Brand Image*, *E-Satisfaction*, *E-Loyalty*

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

ABSTRACT

Salsabila Annisa Riyadi, 2022: The Effect of E-Service Quality, and Brand Image on E-Satisfaction and E-Loyalty on TikTok Shop Users. Thesis, Jakarta : Management S1 Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta, Advisory Team : Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D & Dr. Osly Usman, M. Bus

The aims of this study are to discuss the positive effect of e-service quality on e-satisfaction, the positive effect of brand image on e-satisfaction, the positive effect of e-satisfaction on e-loyalty, the positive effect of e-service quality on e-loyalty, and the positive influence of brand image on e-loyalty to TikTok Shop users. Researchers used data collection by survey method by distributing questionnaire instruments. The objects of this research are respondents who are users of the TikTok Shop application. The number of respondents in this study were 243 respondents who had used the TikTok Shop application. Data analysis techniques used by researchers using SPSS version 26 and SEM with the AMOS program version 24. The results of the study state that e-service quality, brand image and e-satisfaction have a positive and significant effect on e-loyalty. Likewise with e-service quality and brand image which have a positive and significant influence on e-loyalty..


Keywords: E-Service Quality, Brand Image, E-Satisfaction, E-Loyalty






*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi


Prof. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd
NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M NIP. 197206272006041001 (Ketua Penguji)		29 Des 2022
2	Andi Muhammad Sadat, S.E., M.Si., Ph.D NIP. 19741202100812001 (Penguji 1)		29 Des 2022
3	Dewi Agustin Pratama, S.E., M.S.M NIP. 199308272020122024 (Penguji 2)		29 Des 2022
4	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP. 197002122008121001 (Pembimbing 1)		6 Jan 2023
5	Dr. Osly Usman, SE., M.Bus NIP. 197401152008011008 (Pembimbing 2)		6 Jan 2023

Nama : Salsabila Annisa Riyadi
No. Registrasi : 1705618008
Program Studi : S1 Manajemen
Tanggal Lulus : 29 Desember 2022

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya, sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 29 Desember 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Salsabila Annisa Riyadi

No. Reg. 1705618008

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Salsabila Annisa Riyadi
NIM : 1705618008
Fakultas/Prodi : S1 Manajemen
Alamat email : salsabilaannisa41@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul : *PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN BRAND IMAGE TERHADAP E-SATISFACTION DAN E-LOYALTY PADA PENGGUNA TIKTOK SHOP*

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Januari 2023

Penulis,

(Salsabila Annisa Riyadi)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas hadirat Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya atas terselenggarakannya karya Skripsi ini dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality* dan *Brand Image* Terhadap *E-Satisfaction* dan *E-Loyalty* Pada Pengguna TikTok Shop”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Keterbatasan serta kemampuan penulis menyebabkan penulis sering mendapat kesulitan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan tanpa dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Usep Suhud, M.Si, Ph.D., selaku Dosen Pembimbing Satu Skripsi.
2. Dr. Osly Usman, S.E., M. Bus., selaku Dosen Pembimbing Dua Skripsi.
3. Dr. Ari Saptono, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Orang tua saya, yang selalu memberikan semangat dan doa untuk mengerjakan Skripsi ini.
5. Para dosen S1 Manajemen yang telah mengajarkan saya banyak hal dan memberikan ilmu yang bermanfaat selama saya berkuliah.
6. Sahabat saya, khususnya Richardo Adrianto Prakoso, Yessica Efhalin, dan Veny Rahmawati, yang selalu memberikan semangat dan menemani perjalanan hidup saya.
7. Teman-teman seperjuangan S1 Manajemen 2018, khususnya Anisya, Alyssa, Kevin, Sanique, Reza, Maharani, Herdian, dan Jamal, yang selalu mendukung saya dan menemani perjalanan saya dibangku perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari kata sempurna, baik bentuk isi maupun teknik penyajian, oleh karena itu kritik yang sifatnya membangun dari

berbagai pihak penulis terima dengan terbuka. Semoga kehadiran skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan dorongan untuk melakukan penelitian yang lebih baik dalam pembelajaran Ekonomi di masa mendatang.

Jakarta, 29 Agustus 2022



Salsabila Annisa Riyadi



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*