

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN  
KEPERCAYAAN ELEKTRONIK TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA PENGGUNA TIKTOK SHOP DI  
JABODETABEK DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**AYU FEBRIANA**

**1707620010**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Mendapatkan  
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2025**

***THE EFFECT OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY AND  
ELECTRONIC TRUST ON CUSTOMER LOYALTY OF TIKTOK  
SHOP USERS IN JABODETABEK WITH CUSTOMER  
SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE***

**AYU FEBRIANA**

**1707620010**



*Intelligentia - Dignitas*

***This thesis is written as the requirements to obtain Bachelor of  
Education degree at Faculty of Economics, Universitas Negeri  
Jakarta.***

***BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM***

***FACULTY OF ECONOMICS***

***UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA***

***2025***

## ABSTRAK

**Ayu Febriana, 1707620010, Pengaruh kualitas layanan elektronik dan kepercayaan elektronik terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna TikTok Shop di Jabodetabek dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan elektronik, kepercayaan elektronik, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pengguna TikTok *shop* di Jabodetabek. Metode penelitian kuantitatif ini mengumpulkan data melalui kuesioner. Sebanyak 250 responden diambil sampelnya dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Objek yang diambil dalam penelitian ini adalah responden yang pernah menggunakan TikTok *shop*, berusia 17-30 tahun dan berdomisili di Jabodetabek. Penelitian ini menggunakan perangkat lunak AMOS versi 24 dan SEM (*Structural Equation Model*) untuk menganalisis dan mengolah data penelitian. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif oleh kualitas layanan elektronik dan kepercayaan elektronik. Loyalitas pelanggan juga dipengaruhi secara positif oleh kualitas layanan elektronik dan kepuasan pelanggan. Loyalitas pelanggan dipengaruhi secara positif oleh kualitas layanan elektronik dan kepercayaan elektronik yang terbentuk melalui kepuasan pelanggan. Namun, loyalitas pelanggan tidak dipengaruhi oleh kepercayaan elektronik. Temuan ini memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana kepercayaan dan kualitas layanan yang unggul dapat menjadi fondasi kuat dalam membangun serta mempertahankan loyalitas pelanggan dalam strategi pemasaran.

**Kata kunci:** *Customer Loyalty, E-Service Quality, E-Trust, Customer Satisfaction*

*Intelligentia - Dignitas*

## **ABSTRACT**

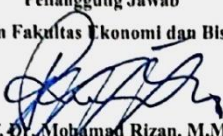
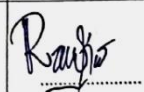
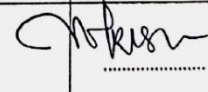
**Ayu Febriana, 1707620010, The effect of electronic service quality and electronic trust on customer loyalty of TikTok Shop users in Jabodetabek with customer satisfaction as a mediating variable**

The purpose of this study was to determine the effect of electronic service quality, electronic trust, and customer satisfaction on customer loyalty of TikTok shop users in Jabodetabek. This quantitative research method collects data through questionnaires. A total of 250 respondents were sampled using a purposive sampling technique. The objects taken in this study were respondents who had used TikTok shop, aged 17-30 years and domiciled in Jabodetabek. This study uses AMOS software version 24 and SEM (Structural Equation Model) to analyze and process research data. The findings of this study indicate that customer satisfaction is positively influenced by electronic service quality and electronic trust. Customer loyalty is also positively influenced by electronic service quality and customer satisfaction. Customer loyalty is positively influenced by electronic service quality and electronic trust formed through customer satisfaction. However, customer loyalty is not influenced by electronic trust. These findings provide in-depth insights into how superior trust and service quality can be a strong foundation in building and maintaining customer loyalty in marketing strategies.

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

*Intelligentia - Dignitas*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                |                                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <p>Penanggung Jawab<br/>Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis</p>  <p>Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M.<br/>NIP. 197206272006041001</p> |                                                                                |                                                                                      |           |
| No                                                                                                                                                                                                                                                       | Nama                                                                           | Tanda Tangan                                                                         | Tanggal   |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                        | Prof. Dr. Corry Yohana, M.M.<br>NIP. 195909181985032011<br>(Ketua Sidang)      |   | 13-1-2025 |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                        | Rizka Zakiah, M.Pd<br>NIP. 199401182023212040<br>(Penguji 1)                   |  | 13-1-2025 |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                        | Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd<br>NIP. 198802142022032001<br>(Penguji 2)           |  | 13-1-2025 |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                        | Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D<br>NIP. 198209082010122004<br>(Pembimbing 1) |  | 13-1-2025 |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                        | Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A<br>NIP. 199111022022032013<br>(Pembimbing 2)   |  | 13-1-2025 |
| <p>Nama : Ayu Febriana<br/>No. Registrasi : 1707620010<br/>Program Studi : Pendidikan Bisnis<br/>Tanggal Lulus : 6 Januari 2025</p>                                                                                                                      |                                                                                |                                                                                      |           |

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12  
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

# LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan namapengarang dan dicantumkan dalam 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, 26 Februari 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Avu Febriana

NIM. 1707620010

*Intelligentia - Dignitas*

# LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://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 : Ayu Febriana  
NIM : 1707620010  
Fakultas/Prodi : Ekonomi/S1 Pendidikan Bisnis  
Alamat email : [ayufebriana2003@gmail.com](mailto:ayufebriana2003@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 Kualitas Layanan Elektronik dan Kepercayaan Elektronik terhadap Loyalitas Pelanggan pada pengguna TikTok Shop di Jabodetabek dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi

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 Februari 2025

Penulis

Ayu Febriana

No. Reg. 1707620010



## KATA PENGANTAR

Penulis bersyukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya dalam penyusunan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepercayaan Elektronik terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna TikTok Shop di Jabodetabek dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi.” Berkat-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, yaitu:

1. Ibu Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph D selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran, dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Ibu Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D., Ketua Program Studi Pendidikan Bisnis, atas arahan dan dukungan administrasinya.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya Program Studi Pendidikan Bisnis, yang telah memberikan ilmu berharga.
6. Keluarga tercinta, Ibu Tri Cahyaningsih dan Vira Rainity yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan kasih sayang.
7. Para responden yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi yang sangat berharga dalam penelitian ini.



8. Sahabat tersayang, Agnes Sarumpaet, Siti Khairul Aini, Mayang Nurapriani, Aulia Pratiwi, Alfo Michael Kaunang, Azizah Rachmayani, Rivalda Nabila, Windi Putri Utami, dan Arsyia Naza Mavira yang selalu memberikan dukungan, semangat dalam penyusunan skripsi.
9. Teman seperjuangan Hanafi Nur Saputro, Mohammad Rohadi, Nika Fitri Norjanah, Neti Rizmanisa Ramza, Muhammad Fatur, Rico Ramanda dan teman teman di program studi Pendidikan Bisnis atas kebersamaan dan dukungannya dalam proses penyusunan skripsi.
10. Jaehyun dan Mingyu yang telah menjadi sumber semangat dan inspirasi selama penyusunan skripsi ini. Karya dan dedikasi mereka memberikan motivasi yang berarti bagi penulis

Penulis menyadari skripsi ini masih belum sempurna, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

*Intelligentia - Dignitas*

Jakarta, 9 Januari 2025



Penulis