

Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty melalui E-Satisfaction (Studi pada Pengguna Situs E-Commerce C2C Shopee di Kabupaten Sleman)

by Dias Rintasari

Submission date: 19-Sep-2020 02:23AM (UTC+0700)

Submission ID: 1390169643

File name: Jurnal_Dias_Rintasari.docx (63.08K)

Word count: 2968

Character count: 24403

Pengaruh *E-Trust* dan *E-Service Quality* terhadap *E-Loyalty* melalui *E-Satisfaction* (Studi pada Pengguna Situs *E-Commerce C2C* Shopee di Kabupaten Sleman)

Dias Rintasari^{1,*}, Naili Farida²

^{1,2}Departemen Administrasi Bisnis, Universitas Diponegoro, Indonesia

*Email: diasrintasari@gmail.com

Abstract: The aims of this study is to measure the effect of *e-trust* and *e-service quality* to *e-loyalty* through *e-satisfaction*. The population of this research is consumers of Shopee in Sleman Regency, while the sample is 100 consumers of Shopee with purposive sampling and accidental sampling. The type of this research is explanative with a quantitative approach. The data was analyzed using multiple linear regression analysis with SPSS 25.0 for Windows and Sobel test used to test the influence of mediation from intervening variables. The results of this study is showing that *e-trust* and *e-service quality* has positive impact toward *e-satisfaction*, the biggest impact is own by *e-service quality*. The test results of the effect of mediation, *e-satisfaction* can mediate the effect of *e-trust* on *e-loyalty* significantly and can be mentioned as a full-mediated variable, and also *e-satisfaction* can mediate the effect of *e-service quality* on *e-loyalty* significantly and can be mentioned as a partial mediation variable. Some recommendations are added based on those results, it is recommended that Shopee be able to place advertisements that can attract the attention of consumers so that Shopee's consumer *e-trust* can increase, besides that Shopee also needs to add more contacts so that Shopee's *e-service quality* is getting better, and the most important thing is the bandwidth upgrade that will be impact on *e-satisfaction*.

13

Keywords: *E-Trust*, *E-Service Quality*, *E-Satisfaction*, *E-Loyalty*

Abstrak: Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara *e-trust* dan *e-service quality* terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction*. Populasinya adalah seluruh konsumen Shopee di Kabupaten Sleman, sedangkan sampelnya adalah 100 konsumen Shopee dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive* dan *accidental sampling*. Tipe penelitian ini adalah eksplanatif dengan pendekatan kuantitatif. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda menggunakan software SPSS 25.0 for Windows dan uji mediasi (uji Sobel) untuk menguji pengaruh mediasi dari variabel intervening. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *e-trust* dan *e-service quality* berpengaruh positif secara parsial dan simultan terhadap *e-satisfaction*, dimana ketika bersama-sama *e-service quality* memiliki pengaruh yang paling besar terhadap *e-satisfaction*. Hasil uji mediasi dalam penelitian ini menggunakan Sobel test, variabel *e-satisfaction* dapat memediasi pengaruh *e-trust* terhadap *e-loyalty* secara signifikan dan dapat dikatakan sebagai variabel mediasi penuh (*full-mediated*), begitu juga dengan variabel *e-satisfaction* dapat memediasi pengaruh *e-service quality* terhadap *e-loyalty* secara signifikan dan dapat dikatakan sebagai variabel mediasi parsial. Berdasarkan hasil tersebut maka disarankan supaya Shopee dapat memasang iklan yang dapat menarik perhatian konsumennya sehingga *e-trust* konsumen Shopee bisa meningkat, selain itu Shopee juga perlu menambah narahubung supaya *e-service quality* Shopee semakin baik, dan yang paling penting adalah peningkatan bandwidth yang akan berdampak pada *e-satisfaction*.

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

Pendahuluan

Teknologi dan informasi di zaman modern saat ini sangatlah berkembang pesat. Hampir semua aktivitas yang dilakukan masyarakat dalam kehidupan sehari-harinya menggunakan teknologi yang disebut internet. Menurut hasil survei yang dilakukan oleh (APJII, 2018) bahwa setiap tahunnya jumlah pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan. Dengan hadirnya *e-commerce* proses transaksi jual beli mengalami perubahan. Jika sebelumnya pembeli harus menuju pasar terlebih dahulu untuk memperoleh barang atau jasa yang diinginkan, sekarang dengan kemudahan yang ditawarkan oleh sistem *e-commerce*, masyarakat hanya perlu mengunjungi situs belanja yang disukainya, kemudian dapat memesan barang atau jasa dimanapun tempatnya dan kapanpun waktunya, melalui perangkat elektronik seperti *handphone* dan laptop dengan catatan tersambung dengan jaringan internet. Menurut (Hismendi, 2016) sifat pengguna *e-commerce* dibagi menjadi tiga jenis, yaitu: *Business-to-Consumer* (B2C), *Business-to-Business* (B2B), *Customer-to-Customer* (C2C). Sifat pengguna *e-commerce* yang sering

digunakan oleh masyarakat di Indonesia adalah C2C, dimana proses jual beli dilakukan oleh sesama pengguna *user*, sedangkan penyedia *marketplace* hanya menjadi perantara dan penyedia layanan saja. Perusahaan *e-commerce* yang menerapkan C2C di Indonesia salah satunya adalah Shopee. Pada tahun 2015 Shopee resmi diperkenalkan di Singapura yang diikuti oleh 6 negara. Pada Tahun 2018, Shopee menempati posisi ketiga pada survei yang dilakukan oleh IPrice mengenai 10 E-Commerce di Indonesia dengan pengunjung terbanyak. Hal ini menunjukkan bahwa Shopee masih kurang dalam mendapatkan perhatian konsumen, dilihat dari hasil survei yang dilakukan bahwa Shopee masih kalah dengan pesaingnya yaitu Tokopedia dan Bukalapak, sehingga perlu ditingkatkan lagi aspek-aspek loyalitas dan kepuasan pelanggan, supaya bisa mengalahkan dua pesaing di atasnya dan tidak terkalahkan oleh pesaing-pesaing di bawahnya.

Berdasarkan data YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) tahun 2019, Shopee merupakan toko online yang mendapatkan aduan terbanyak dari konsumen. Shopee mendapatkan 11 aduan selama 2019. Angka itu disusul oleh keluhan terhadap Blibli (5 aduan), JD.ID (4 aduan), dan Elevania (3 aduan). Konsumen kerap mengeluhkan tentang lambatnya respon complaint (44%), belum diterimanya barang (36%), sistem merugikan (20%), tidak diberikannya refund (17%), dugaan penipuan (11%), barang yang dibeli tidak sesuai (9%), dugaan kejahatan siber (8%). Adapula keluhan mengenai cepat produk (6%), pelayanan (2%), harga (1%), informasi (1%), dan terlambatnya penerimaan barang (1%). Keluhan tersebutlah yang akan memunculkan kekecewaan konsumen dan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap Shopee.

Menurut (Felecia, 2016) kepuasan pelanggan adalah ukuran dan harapan pelanggan dengan produk atau jasa dari perusahaan, selama pelanggan menggunakan produk atau jasa perusahaan tersebut. Dalam konteks *e-commerce* kepuasan disebut sebagai *e-satisfaction*, dimana *e-satisfaction* dapat diartikan sebagai penilaian akan suatu barang atau jasa, apabila pelanggan memiliki penilaian yang baik terhadap suatu situs *online shop*, maka cenderung akan memiliki niat untuk melakukan pembelian kembali. Sedangkan pelanggan yang memiliki penilaian kurang baik akan cenderung untuk berpindah merek. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *e-satisfaction* adalah kepercayaan (*e-trust*) dan kualitas pelayanan (*e-service quality*).

Kerangka Teori

E-Trust

Menurut (Ainur, 2007) setidaknya terdapat enam definisi yang relevan dengan aplikasi *e-commerce*, salah satunya yaitu yang mendefinisikan bahwa *e-trust* terjadi apabila seseorang memiliki kepercayaan dalam sebuah pertukaran (jual beli) dengan mitra yang dapat dipercaya dan memiliki integritas.

E-Service Quality

E-service quality atau yang juga dikenal sebagai *E-ServQual* merupakan versi baru dari *Service Quality* (ServQual). *E-ServQual* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan Internet. Menurut (Chase, Jacobs, 2006) *e-service quality* didefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien.

E-Satisfaction

Menurut (Schnaars, 2018) menjelaskan bahwa terciptanya *e-satisfaction* pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat yang dapat menguntungkan perusahaan, diantaranya akan terciptanya suatu loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau jasa tertentu dan pelanggan tersebut cenderung akan merekomendasikan produk atau jasa yang digunakannya kepada orang lain.

E-Loyalty

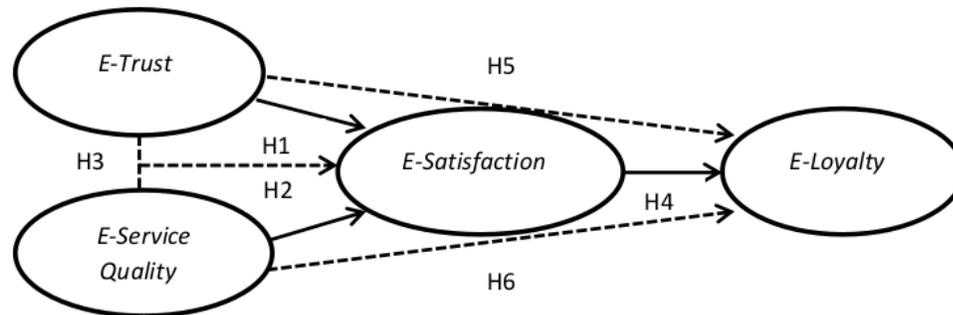
Sedangkan menurut (Gautama, 2014) yang mendefinisikan *e-loyalty* sebagai niatan pelanggan untuk mengunjungi *website* kembali dengan atau tanpa terjadinya transaksi *online*.

Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh (Ghane, 2011) menunjukkan bahwa *e-loyalty* pelanggan *e-banking* secara langsung dapat dipengaruhi oleh *e-satisfaction* dan *e-trust* pada *e-banking* yang ditentukan oleh *e-service quality*. Kemudian *e-service quality* memiliki dampak langsung maupun tidak langsung baik pada *e-satisfaction* maupun *e-trust*. Artinya *e-service quality* dapat meningkat apabila tingkat *e-satisfaction* dan *e-trust* dari layanan internet banking baik. Kemudian *e-trust* tidak hanya berdampak langsung pada *e-loyalty* namun juga memiliki pengaruh langsung melalui *e-satisfaction*. Dalam melakukan transaksi *online* risiko yang didapatkan dianggap tinggi, maka *e-satisfaction* dianggap sebagai komponen yang penting dalam konteks ritel *online*, dikarenakan perlu adanya kepercayaan yang tinggi agar dapat terjadi suatu transaksi *online*.

Penelitian yang dilakukan oleh (LU Xinjun, 2012) menunjukkan bahwa adanya hubungan saling timbal balik antara *e-service quality*, *e-satisfaction*, dan *e-loyalty*. Kemudian mengatakan apabila tujuh dimensi *e-service quality* yaitu *efficiency*, *fullfillment*, *system availability*, *privacy*, *responsiveness*, *compesation*, dan *contact* semakin kuat maka akan berdampak terhadap *e-satisfaction* dan *e-loyalty*. Selanjutnya terdapat hubungan positif dan signifikan antara *e-service quality*, *e-satisfaction*, dan *e-loyalty*.

Penelitian yang dilakukan oleh (Mustafa, 2011) menunjukkan bahwa terdapat variabel kualitas antarmuka pengguna, kualitas informasi layanan, persepsi risiko keamanan, dan persepsi privasi. Baik kualitas antarmuka pengguna maupun kualitas informasi layanan yang didapatkan dari situs web *e-commerce* maka akan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap *e-satisfaction* konsumen.



Gambar 1 Model Hipotesis

Hipotesis

- H1 = Diduga ada pengaruh positif antara *e-trust* terhadap *e-satisfaction* pelanggan Shopee.
- H2 = Diduga ada pengaruh positif antara *e-service quality* terhadap *e-satisfaction* pelanggan Shopee.
- H3 = Diduga ada pengaruh positif antara *e-trust* dan *e-service quality* terhadap *e-satisfaction* pelanggan Shopee.
- H4 = Diduga ada pengaruh positif antara *e-satisfaction* terhadap *e-loyalty* pelanggan Shopee.
- H5 = Diduga ada pengaruh antara *e-trust* terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction* pelanggan Shopee.

H6 = Diduga ada pengaruh antara *e-service quality* terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction* pelanggan Shopee.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian eksplanatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian eksplanatif digunakan apabila ingin mengetahui mengapa situasi atau kondisi tertentu terjadi atau apa yang memengaruhi terjadinya sesuatu. Populasi di dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang berada di lingkungan Kabupaten Sleman yang pernah membeli produk pada situs *marketplace* Shopee. Sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang dari seluruh total populasi konsumen Shopee di Kabupaten Sleman.

Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi (r^2), analisis regresi linear sederhana, analisis regresi linear berganda, uji signifikansi (uji t dan uji f) dan uji mediasi (uji sobel) untuk menguji pengaruh mediasi dari variabel intervening menggunakan *software SPSS 25.0 for Windows*.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, variabel independent yaitu *e-trust* dan *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependent *e-loyalty* melalui *e-satisfaction* sebagai variabel intervening.

Hipotesis pertama yang menunjukkan bahwa “terdapat pengaruh positif antara *e-trust* (X_1) terhadap *e-satisfaction* (Y_1)” telah terbukti positif dan signifikan. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil perhitungan dengan taraf signifikan 5% atau 0,05 maka diperoleh hasil perhitungan dengan nilai t hitung (8,117) > t tabel (1,6606), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil uji diperkuat dengan perhitungan koefisien determinasi yang diperoleh adalah sebesar 0,402 atau 40,2%. Sehingga hipotesis 1 yang berbunyi “terdapat pengaruh positif antara *e-trust* (X_1) terhadap *e-satisfaction* (Y_1)” **diterima**. Semakin baik *e-trust* Shopee, tingkat *e-satisfaction* Shopee akan mengikuti dengan hasil yang sejalan yaitu meningkat. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Ghane, 2011) menyatakan bahwa *e-trust* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*. Dalam penelitiannya, dia mengkonfirmasi bahwa *e-satisfaction* dapat ditingkatkan melalui *e-trust* yang tinggi. Karena *e-trust* berpengaruh terhadap *e-satisfaction*, maka *e-trust* dapat dianggap sebagai komponen yang penting dalam konteks *e-commerce*.

Selain itu, berdasarkan jawaban yang didapat dari responden juga dapat diketahui bahwa konsumen menilai *e-trust* pada Shopee percaya karena percaya terhadap penyediaan barang yang berkualitas dan pengamanan pembayaran yang baik yang diberikan Shopee. Hal tersebut dapat memberikan kesan yang positif mengenai kepercayaan konsumen terhadap Shopee, meski masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan seperti pengiriman barang tepat pada waktunya, *marketplace* yang dapat dipercaya, dan *marketplace* yang memiliki daya tarik dinilai kurang dapat dipercaya.

Hipotesis kedua yang menunjukkan bahwa “terdapat pengaruh positif antara *e-service quality* (X_2) terhadap *e-satisfaction* (Y_1)” telah terbukti positif dan signifikan. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil perhitungan dengan taraf signifikan 5% atau 0,05 maka diperoleh hasil perhitungan dengan nilai t hitung (17,513) > t tabel (1,6606), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil uji diperkuat dengan perhitungan koefisien determinasi yang diperoleh adalah sebesar 0,758 atau 75,8%. Sehingga hipotesis 2 yang berbunyi “terdapat pengaruh positif antara *e-service quality* (X_2) terhadap *e-satisfaction* (Y_1)” **diterima**. Semakin baik *e-service quality* Shopee, tingkat *e-satisfaction* Shopee akan mengikuti dengan hasil yang sejalan yaitu meningkat. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Mustafa, 2011) menyatakan bahwa *e-service quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*. Dalam penelitiannya, dia mengkonfirmasi bahwa *e-satisfaction* dapat ditingkatkan melalui *e-service quality* yang tinggi. Karena *e-service quality* berpengaruh terhadap *e-satisfaction*.

Selain itu, berdasarkan jawaban yang didapat dari responden juga dapat diketahui bahwa konsumen menilai *e-service quality* pada Shopee setuju karena setuju terhadap kemudahan dalam pengoperasian *website*, desain *website* yang menarik, prosedur pemesanan yang mudah, dan kemudahan untuk mengatasi masalah yang diberikan Shopee. Hal tersebut dapat memberikan kesan yang positif mengenai kualitas pelayanan Shopee, meski masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan seperti ketanggapan Shopee dalam merespon keluhan, kecepatan Shopee dalam merespon masalah, penawaran jaminan yang jelas, dan customer service yang tersedia selama 24 jam, responden kurang setuju.

Hipotesis ketiga yang menunjukkan bahwa “terdapat pengaruh positif antara *e-trust* (X_1) dan *e-service quality* (X_2) terhadap *e-satisfaction* (Y_1)” telah terbukti positif dan signifikan. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil perhitungan dengan taraf signifikan 5% atau 0,05 maka diperoleh nilai F hitung (157,054) > F tabel (2,698), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil uji diperkuat dengan perhitungan koefisien determinasi yang diperoleh adalah sebesar 0,764 atau 76,4%. Sehingga hipotesis 3 yang berbunyi “terdapat pengaruh positif antara *e-trust* (X_1) dan *e-service quality* (X_2) terhadap *e-satisfaction* (Y_1)” **diterima**. Semakin baik *e-trust* dan *e-service quality* Shopee, tingkat *e-satisfaction* Shopee akan mengikuti dengan hasil yang sejalan yaitu meningkat. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Ghane, 2011) menyatakan bahwa *e-trust* dan *e-service quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*. Dalam penelitiannya, dia mengkonfirmasi bahwa *e-satisfaction* dapat ditingkatkan melalui *e-trust* dan *e-service quality* yang tinggi. Karena *e-trust* dan *e-service quality* dapat mempengaruhi *e-satisfaction*.

Selain itu, berdasarkan pembuktian yang telah dilakukan oleh hipotesis 1 mengenai variabel *e-trust* dan hipotesis 2 mengenai variabel *e-service quality*, apabila ketiga variabel tersebut digabungkan, maka akan memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan jika sendiri-sendiri. Diantara variabel *e-trust* (X_1) dan *e-service quality* (X_2) yang mempengaruhi *e-satisfaction* (Y_1), *e-service quality* memiliki pengaruh yang paling besar yaitu sebesar 0,811 dengan nilai beta yang paling besar pula yaitu sebesar 0,801. Berdasarkan nilai signifikan *e-service quality* juga memiliki nilai paling kecil yaitu 0,000 kemudian *e-trust* sebesar 0,004. Dilihat dari perhitungan nilai beta, *e-service quality* memiliki nilai beta yang paling besar yaitu 0,801 kemudian *e-trust* sebesar 0,105.

Hipotesis keempat yang menunjukkan bahwa “terdapat pengaruh positif antara *e-satisfaction* (Y_1) terhadap *e-loyalty* (Y_2)” telah terbukti positif dan signifikan. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil perhitungan dengan taraf signifikan 5% atau 0,05 maka diperoleh nilai t hitung (7,679) > t tabel (1,6606), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil uji diperkuat dengan perhitungan koefisien determinasi yang diperoleh adalah sebesar 0,376 atau 37,6%. Sehingga hipotesis 4 yang berbunyi “terdapat pengaruh positif antara *e-satisfaction* (Y_1) terhadap *e-loyalty* (Y_2)” **diterima**. Semakin baik *e-satisfaction* Shopee, tingkat *e-loyalty* Shopee akan mengikuti dengan hasil yang sejalan yaitu meningkat. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (LU Xinjun, 2012) menyatakan bahwa *e-satisfaction* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty*. Dalam penelitiannya, dia mengkonfirmasi bahwa *e-loyalty* dapat ditingkatkan melalui *e-satisfaction* yang tinggi. Karena *e-satisfaction* berpengaruh terhadap *e-loyalty*.

Selain itu, berdasarkan jawaban yang didapat dari responden juga dapat diketahui bahwa konsumen menilai *e-satisfaction* pada Shopee puas karena puas terhadap navigasi menu pencarian, kelengkapan informasi, dan keberagaman promosi yang diberikan Shopee. Hal tersebut dapat memberikan kesan yang positif mengenai kepuasan konsumen terhadap Shopee, meski masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan seperti kepuasan dengan tampilan *website* Shopee, kepuasan layanan Garansi Shopee, kepuasan pelayanan, dan kepuasan layanan purna jual dinilai kurang dapat memuaskan.

Hipotesis kelima yang menunjukkan bahwa “terdapat pengaruh antara *e-trust* (X_1) terhadap *e-loyalty* (Y_2) melalui *e-satisfaction* (Y_1)” telah terbukti. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil perhitungan uji sobel test bahwa terdapat pengaruh antara *e-trust* terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction*. Berdasarkan hasil tersebut jalur a dan jalur b signifikan. Di mana, jalur a dengan nilai koefisien yang dihasilkan

sebesar 1,13 dan signifikan pada taraf $p (0,000) < 0,05$. Sedangkan jalur b dengan nilai koefisien sebesar 0,15 dan signifikan pada taraf $p (0,000) < 0,05$. Kemudian, pada jalur c' koefisien lainnya sebesar 0,08 dan tidak signifikan pada taraf $p (0,144) < 0,05$. Sehingga dilihat dari jenis mediasi, maka variabel *e-satisfaction* ini dapat dikatakan sebagai variabel mediasi **penuh (full-mediated)**. Sehingga hipotesis 5 yang berbunyi “terdapat pengaruh antara *e-trust* (X_1) terhadap *e-loyalty* (Y_2) melalui *e-satisfaction* (Y_1)” **diterima**.

Hipotesis keenam yang menunjukkan bahwa “terdapat pengaruh antara *e-service quality* (X_2) terhadap *e-loyalty* (Y_2) melalui *e-satisfaction* (Y_1)” telah terbukti. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil perhitungan uji sobel test bahwa terdapat pengaruh antara *e-service quality* terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction*. Berdasarkan hasil tersebut jalur a dan jalur b signifikan. Di mana, jalur a dengan nilai koefisien yang dihasilkan sebesar 0,88 dan signifikan pada taraf $p (0,000) < 0,05$. Sedangkan jalur b dengan koefisien nilai sebesar 0,19 dan signifikan pada taraf $p (0,046) < 0,05$. Kemudian, pada jalur c' koefisien lainnya sebesar 0,10 dan signifikan pada taraf $p (0,029) < 0,05$. Sehingga dilihat dari jenis mediasi, maka variabel *e-satisfaction* ini dapat dikatakan sebagai variabel mediasi **parsial**. Sehingga hipotesis 6 yang berbunyi “terdapat pengaruh antara *e-service quality* (X_2) terhadap *e-loyalty* (Y_2) melalui *e-satisfaction* (Y_1)” **diterima**.

Sehingga dengan hasil uji sobel test dapat membuktikan bahwa *e-trust* dan *e-service quality* memiliki pengaruh terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction* sebagai variabel mediasi.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh adanya variabel *e-trust* dan *e-service quality* terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction*, dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu :

Pengaruh *e-trust* terhadap *e-satisfaction* berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-trust* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction* . Hal ini berarti semakin baik penilaian responden atas *e-trust* Shopee maka akan meningkatkan pula *e-satisfaction* dari konsumen. Sebaliknya jika semakin buruk penilaian responden atas *e-trust* Shopee maka *e-satisfaction* konsumen Shopee akan semakin tidak puas. Oleh karena itu, apabila Shopee ingin meningkatkan *e-satisfaction* maka harus lebih meningkatkan *e-trust*.

Pengaruh *e-service quality* terhadap *e-satisfaction* berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*. Hal ini berarti semakin baik penilaian responden atas *e-service quality* Shopee maka akan meningkatkan pula *e-satisfaction* dari konsumen. Sebaliknya jika semakin buruk penilaian responden atas *e-service quality* Shopee maka *e-satisfaction* konsumen Shopee akan semakin tidak puas. Oleh karena itu, apabila Shopee ingin meningkatkan *e-satisfaction* maka harus lebih meningkatkan *e-service quality*.

Pengaruh *e-trust* dan *e-service quality* terhadap *e-satisfaction* berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-trust* dan *e-service quality* secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*. Hal ini berarti semakin baik penilaian responden atas *e-trust* dan *e-service quality* Shopee maka akan meningkatkan pula *e-satisfaction* dari konsumen. Sebaliknya jika semakin buruk penilaian responden atas *e-trust* dan *e-service quality* Shopee maka *e-satisfaction* konsumen Shopee akan semakin tidak puas. Oleh karena itu, apabila Shopee ingin meningkatkan *e-satisfaction* maka harus lebih meningkatkan *e-trust* dan *e-service quality*.

Pengaruh *e-satisfaction* terhadap *e-loyalty* berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-satisfaction* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty*. Hal ini berarti semakin baik penilaian responden atas *e-satisfaction* Shopee maka akan meningkatkan pula *e-loyalty* dari konsumen.

Sebaliknya jika semakin buruk penilaian responden atas *e-satisfaction* Shopee maka *e-loyalty* konsumen Shopee akan semakin tidak loyal. Oleh karena itu, apabila Shopee ingin meningkatkan *e-loyalty* maka harus lebih meningkatkan *e-satisfaction*.

Terdapat pengaruh antara *e-trust* terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction*. Berdasarkan hasil perhitungan uji sobel test, maka variabel *e-satisfaction* ini dapat dikatakan sebagai variabel mediasi penuh (*full-mediated*). Kemudian terdapat pengaruh antara *e-service quality* terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction*. Berdasarkan hasil perhitungan uji sobel test, maka variabel *e-satisfaction* ini dapat dikatakan sebagai variabel mediasi parsial.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai masukan untuk memecahkan masalah yaitu sebagai berikut :

Berkaitan dengan *e-trust*, penilaian terhadap pengiriman barang tepat pada waktunya, *marketplace* yang dapat dipercaya, dan *marketplace* yang memiliki daya tarik masih memiliki nilai di bawah rata-rata. Oleh karena itu Shopee disarankan supaya dapat memasang iklan yang dapat menarik perhatian konsumennya. Hal tersebut akan mempengaruhi daya tarik konsumen terhadap *marketplace* Shopee, karena apabila Shopee dapat memasang iklan yang dapat menarik perhatian konsumennya, maka *marketplace* Shopee akan memiliki daya tarik tersendiri.

Berkaitan dengan *e-service quality*, penilaian terhadap ketanggapan shopee dalam merespon keluhan, kecepatan shopee dalam merespon masalah, penawaran jaminan yang jelas, dan customer service yang tersedia selama 24 jam masih memiliki nilai di bawah rata-rata. Oleh karena itu Shopee disarankan untuk :

- a. Menambah narahubung supaya ketika konsumen mengalami masalah dan mengajukan keluhan, konsumen dapat langsung menanyakan kepada Shopee dan masalah tersebut dapat diatasi tanpa menunggu waktu yang lama.
- b. Perlu dipertegas lagi aturan Shopee terhadap resellernya untuk tidak menjual barang imitasi dan apabila melanggarnya maka pihak Shopee berhak untuk melaporkan dan menghapus barang-barang tersebut dari *marketplace* Shopee.

Berkaitan dengan *e-satisfaction*, penilaian terhadap kepuasan dengan tampilan website Shopee, kepuasan layanan Garansi Shopee, kepuasan pelayanan, dan kepuasan layanan purna jual masih memiliki nilai di bawah rata-rata. Oleh karena itu Shopee disarankan perlu adanya peningkatan bandwidth supaya tidak memperlambat munculnya tampilan atau fitur-fitur yang terdapat pada website Shopee yang bisa menimbulkan complaint dari konsumen.

Berkaitan dengan *e-loyalty*, penilaian terhadap ketersediaan merekomendasikan Shopee masih memiliki nilai di bawah rata-rata. Oleh karena itu Shopee disarankan untuk memperbaiki hal-hal yang menurut konsumen masih perlu ditingkatkan, supaya konsumen mau untuk merekomendasikan website Shopee kepada pihak lain yang menandakan bahwa konsumen tersebut loyal.

Bibliography

- Ainur, R. (2007). *Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce (Studi Pada Pelanggan E-Commerce Di Indonesia)*. Universitas Brawijaya Malang.
- APJII. (2018). Jumlah Pengguna Internet Indonesia. Retrieved from <https://apjii.or.id/survei>
- Chase, Jacobs, A. (2006). *Operations Management for Competitive Advantage* (11th ed.). New York: McGraw Hill.

- Felecia, L. (2016). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Universitas Kristen Petra* 4, 2.
- Gautama, P. F. N. I. (2014). Pengaruh E-Marketing dan E-CRM Terhadap E-Loyalty Website Usaha Komunikasi. *Jurnal Pemasaran Binus University*.
- Ghane, S. dkk. (2011). Full Relationship Among E-Satisfaction, E-Trust, E-Service Quality, And E-Loyalty : The Case Of Iran E-Banking. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology* 33, 1.
- Hismendi. (2016). Ekonomi dan Bisnis. *Model Interaksi Jual Beli (Studi Pada Perilaku Interaksi Jual Beli Melalui Internet)*.
- LU Xinjun, Z. Y. and Z. X. (2012). *The effects of service quality on consumer satisfaction and consumer loyalty in the context of C2C e-commerce*.
- Mustafa. (2011). *Determinants of e-commerce customer satisfaction, trust, and loyalty in saudia arabia*.
- Schnaars. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna Di Situs Tokopedia. *Jurnal Manajemen Bisnis*.

Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty melalui E-Satisfaction (Studi pada Pengguna Situs E-Commerce C2C Shopee di Kabupaten Sleman)

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

%

INTERNET SOURCES

%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uin-alauddin.ac.id Internet Source	2%
2	repository.mercubuana.ac.id Internet Source	1%
3	Submitted to Binus University International Student Paper	1%
4	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	1%
5	ejournal3.undip.ac.id Internet Source	1%
6	id.123dok.com Internet Source	1%
7	zjsjyg.cc Internet Source	1%
8	eprints.perbanas.ac.id Internet Source	<1%

9	docplayer.net Internet Source	<1%
10	anzdoc.com Internet Source	<1%
11	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1%
12	jurnalmahasiswa.unesa.ac.id Internet Source	<1%
13	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1%
14	kc.umn.ac.id Internet Source	<1%
15	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1%
16	studylib.net Internet Source	<1%
17	docobook.com Internet Source	<1%
18	inobis.org Internet Source	<1%
19	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1%
20	journal.unj.ac.id Internet Source	<1%

<1%

21

eprints.iain-surakarta.ac.id

Internet Source

<1%

Exclude quotes On

Exclude matches < 3 words

Exclude bibliography On