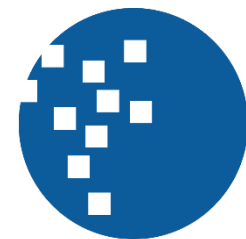


**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
CONTINUOUS USAGE INTENTION MELALUI *CUSTOMER*
SATISFACTION DAN *E-TRUST* PADA *E-COMMERCE*
ZALORA**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Alpin Wibowo

00000055668

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
CONTINUOUS USAGE INTENTION MELALUI *CUSTOMER*
SATISFACTION DAN *E-TRUST* PADA *E-COMMERCE***

ZALORA



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Alpin Wibowo

00000055668

**UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Alpin Wibowo

Nomor Induk Mahasiswa : 00000055668

Program Studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CONTINUOUS USAGE INTENTION* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *E-TRUST* PADA *E-COMMERCE ZALORA*

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan karya tulis ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan karya tulis ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.

Tangerang, 11 Juni 2025



Alpin Wibowo

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CONTINUOUS USAGE*

INTENTION* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *E-TRUST

PADA *E-COMMERCE ZALORA*

Oleh

Nama : Alpin Wibowo

NIM : 00000055668

Program Studi : Manajemen

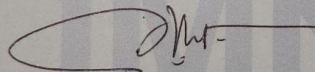
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 11 Juni 2025

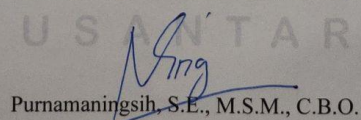
Pembimbing



Dr. Ir. Yosef Budi Susanto, M.M.

0301056103

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.

0323047801

iii

Pengaruh E-Service Quality ..., Alpin Wibowo, Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CONTINUOUS USAGE INTENTION* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *E-TRUST*
PADA *E-COMMERCE ZALORA***

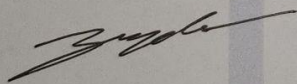
Oleh

Nama : Alpin Wibowo
NIM : 00000055668
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Selasa, 24 Juni 2025
Pukul 08.00 s.d 09.30 dan dinyatakan
LULUS

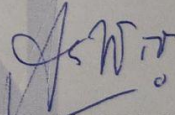
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



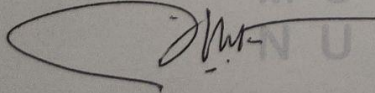
Dr. Hendro Budiyo, S.Pd., MM, CHRA.
0315107502

Penguji



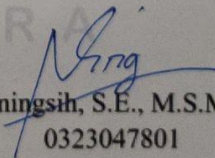
Dr. Amanda Setiorini, S.Psi., M.M., CIQaR.
0305027607

Pembimbing



Dr. Ir. Yosef Budi Susanto, M.M.
0301056103

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.
0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alpin Wibowo

NIM : 00000055668

Program Studi : Manajemen

Jenjang : S1

Judul Karya Ilmiah : PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
CONTINUOUS USAGE INTENTION MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION*
DAN *E-TRUST* PADA *E-COMMERCE* ZALORA

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia:

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
 - ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 11 Juni 2025

(Alpin Wibowo)

* Pilih salah satu

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk dipublikasikan ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir skripsi yang berjudul "*Pengaruh E-Service Quality terhadap Continuous Usage Intention melalui Customer Satisfaction dan E-Trust pada E-Commerce Zalora*" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Multimedia Nusantara. Selesaiannya laporan akhir skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung dalam proses penyusunan laporan akhir skripsi ini.

Mengucapkan terima kasih

1. Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ibu Prof. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Dekan Fakultas Bisnis, Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M. C.B.O., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Dr. Ir. Yosef Budi Susanto, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga terselesainya tugas akhir ini.
5. Keluarga saya, terutama Ibu saya (Erlina Wijaya) yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Teman-teman terdekat saya, Justin Eagan, Jovan Weslie, Bryan Wong, dan Peter Billy yang telah memberikan waktu, motivasi, dan masukan dalam proses penyusunan tugas akhir ini.

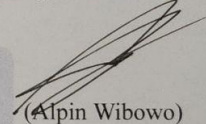
7. Ibu Marriana dan Olivia Alexander Timothy yang selalu menjadi tempat saya

7. Ibu Marriana dan Olivia Alexander Timothy yang selalu menjadi tempat saya berkeluh kesah.
8. Diri saya sendiri yang telah mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.
9. dan semua pihak yang telah terlibat dalam proses pembuatan tugas akhir ini.

Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang marketing management, serta membawa manfaat bagi pihak yang membutuhkan. Walaupun penulis menyadari bahwa pada penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna.

Di akhir kata, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat langsung maupun tidak dalam proses penyelesaian laporan akhir skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan berkah dan kesehatan bagi kita semua.

Tangerang, 11 Juni 2025



(Alpin Wibowo)

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
CONTINUOUS USAGE INTENTION MELALUI *CUSTOMER*
SATISFACTION DAN *E-TRUST* PADA *E-COMMERCE***

ZALORA

(Alpin Wibowo)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *e-service quality*, *customer satisfaction*, dan *e-trust* terhadap *continuous usage intention* dalam *e-commerce* Zalora. Latar belakang penelitian ini dilandasi oleh menurunnya jumlah kunjungan dan unduhan aplikasi Zalora, meskipun kategori *fashion* merupakan produk yang paling banyak dibeli melalui *e-commerce* di Indonesia. Kondisi ini menunjukkan pentingnya memahami bagaimana kualitas layanan, kepuasan, dan kepercayaan pengguna dapat mempengaruhi keinginan mereka untuk terus menggunakan platform tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Structural Equation Modeling - Partial Least Squares* (SEM-PLS). Data dikumpulkan melalui survei online menggunakan kuesioner kepada 80 responden yang merupakan pengguna aktif Zalora. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *customer satisfaction* dan *e-trust*. Selanjutnya, *customer satisfaction* dan *e-trust* juga berpengaruh positif signifikan terhadap *continuous usage intention*. Penelitian ini juga menemukan bahwa *customer satisfaction* dan *e-trust* memediasi pengaruh *e-service quality* terhadap *continuous usage intention*, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini menyimpulkan bahwa kepuasan dan kepercayaan pengguna merupakan elemen penting dalam menjembatani kualitas layanan dengan niat penggunaan berkelanjutan. Implikasi praktis dari temuan ini menunjukkan bahwa Zalora perlu meningkatkan kualitas layanan dan membangun kepercayaan pengguna untuk mendorong niat penggunaan berkelanjutan secara konsisten.

Kata kunci: *e-service quality*, *customer satisfaction*, *e-trust*, *continuous usage intention*, Zalora

***THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY ON
CONTINUOUS USAGE INTENTION THROUGH CUSTOMER
SATISFACTION AND E-TRUST IN ZALORA E-COMMERCE***

ABSTRACT (English)

This study aims to analyze the influence of e-service quality, customer satisfaction, and e-trust on continuous usage intention within the Zalora e-commerce platform. The background of this research is based on the decline in visits and app downloads of Zalora, despite fashion being one of the most purchased product categories in Indonesian e-commerce. This condition highlights the importance of understanding how service quality, user satisfaction, and trust influence users' intention to continue using the platform. This research uses a quantitative approach with the Structural Equation Modeling - Partial Least Squares (SEM-PLS) method. Data were collected through an online survey using a questionnaire distributed to 80 respondents who are active Zalora users. The results indicate that e-service quality has a significant positive effect on customer satisfaction and e-trust. Furthermore, customer satisfaction and e-trust also significantly affect continuous usage intention. The study also found that customer satisfaction and e-trust mediate the relationship between e-service quality and continuous usage intention, both partially and simultaneously. These findings conclude that user satisfaction and trust are key elements in bridging service quality with continuous usage intention. The practical implication of this study suggests that Zalora needs to enhance its service quality and build user trust to encourage consistent continued usage.

Keywords: *e-service quality, customer satisfaction, e-trust, continuous usage intention, Zalora*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT (English).....</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.5 Batasan Penelitian.....	15
BAB II	
LANDASAN TEORI.....	16
2.1 Tinjauan Teori.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Model Penelitian.....	29
2.4 Hipotesis.....	30
BAB III	
METODOLOGI PENELITIAN.....	38
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	38
3.2 Desain Penelitian.....	41
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.5 Operasionalisasi Variabel.....	48
3.6 Teknik Analisis Data.....	51
BAB IV	
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	57

4.1 Karakteristik Responden.....	57
4.2 Analisis Deskriptif.....	60
4.3 Uji Instrumen Pre-Test.....	65
4.4 Uji Instrumen Main-Test.....	66
4.5 Uji Hipotesis.....	76
4.6 Interpretasi Hasil Penelitian.....	80
4.7 Implikasi Manajerial.....	95
BAB V	
SIMPULAN DAN SARAN.....	101
5.1 Simpulan.....	101
5.2 Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA.....	109
LAMPIRAN.....	112



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perbandingan Jumlah Pengunjung E-Commerce Zalora Pada Tahun 2019 – 2023.....	7
Tabel 1.2 Data Unduh Aplikasi Pengguna E-Commerce Zalora Pada Tahun 2021–2023.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel.....	49
Tabel 4. 1 Kategori Penelitian Interval.....	61
Tabel 4. 2 Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel E-Service Quality.....	61
Tabel 4. 3 Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Customer Satisfaction.....	62
Tabel 4. 4 Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel E-Trust.....	63
Tabel 4. 5 Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Continuous Usage Intention.....	64
Tabel 4. 6 Tabel Uji Pre-Test.....	65
Tabel 4. 7 Hasil Uji Convergent Validity.....	68
Tabel 4. 8 Hasil Cross Loading Factor.....	70
Tabel 4. 9 Hasil Fornell-Larcker Criterion.....	71
Tabel 4. 10 Hasil Uji Cross Loadings.....	72
Tabel 4. 11 Hasil Uji Ulang Fornell-Lacker Criterion.....	72
Tabel 4. 12 Hasil Uji Internal Consistency.....	73
Tabel 4. 13 Hasil Uji R-Square.....	74
Tabel 4. 14 Hasil Uji Path Coefficients.....	75

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penjualan E-Commerce Global 2021-2027.....	1
Gambar 1.2 Tingkat Penetrasi E-Commerce di Indonesia.....	2
Gambar 1.3 Jumlah Pengguna E-Commerce di Indonesia.....	3
Gambar 1.4 Nilai Transaksi E-Commerce di Indonesia.....	4
Gambar 1.5 Barang yang Dibeli Melalui E-Commerce periode Januari 2023.....	5
Gambar 1.6 survei internet di Indonesia tahun 2023.....	5
Gambar 1.7 Kunjungan E-Commerce terbanyak 2022.....	6
Gambar 1.8 Ulasan Aplikasi Pengguna Zalora di App Store dan Play Store Pada Tahun 2025.....	8
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	29
Gambar 3.1 Logo Zalora.....	38
Gambar 3.2 Website Zalora.....	39
Gambar 3.3 Model Assessment Using PLS-SEM Sumber: Pathak, K., et al., 2022.....	54
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Usia.....	57
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Domisili.....	58
Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Memiliki Akun Resmi Zalora.....	59
Gambar 4. 5 Responden Berdasarkan Penggunaan Platform Zalora.....	60
Gambar 4. 6 Uji Outer Loadings.....	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Jurnal Utama.....	112
Lampiran B Hasil Uji Pre-Test.....	127
Lampiran C Hasil Uji Main Test.....	132
Lampiran D Pertanyaan Kuesioner.....	136
Lampiran E Hasil Persentase Turnitin.....	145
Lampiran F Data Kuesioner.....	146
Lampiran G Form Bimbingan.....	148

