

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-TRUST*, DAN *USER EXPERIENCE*
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN LAZADA PADA
GENERASI MILENIAL DAN GENERASI Z**



Oleh:

HESTY APRILLIA

NPM: 21.1.02.80228

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2025

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-TRUST*, DAN *USER EXPERIENCE*
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN LAZADA PADA
GENERASI MILENIAL DAN GENERASI Z**



Oleh:

HESTY APRILLIA

NPM: 21.1.02.80228

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2025

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-TRUST*, DAN *USER EXPERIENCE*
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN LAZADA PADA
GENERASI MILENIAL DAN GENERASI Z**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

HESTY APRILLIA

NPM: 21.1.02.80228

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2025

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-TRUST*, DAN *USER EXPERIENCE*
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN LAZADA PADA
GENERASI MILENIAL DAN GENERASI Z**

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

HESTY APRILLIA

NPM: 21.1.02.80228

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 22 Maret 2025**

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. Suhermin, S.E., M.M.

Anggota : 1. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.


2. Sulistyو Budi Utomo, BBA., M.A., Ec., Ph.D.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing,

Ketua Program Studi S1 Manajemen,


Sulistyو Budi Utomo, BBA., M.A., Ec., Ph.D.

Prof. Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA,




Prof. Dr. Nur Padjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : HESTY APRILLIA

NPM : 21.1.02.80228

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-TRUST*, DAN *USER EXPERIENCE* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN LAZADA PADA GENERASI MILENIAL DAN GENERASI Z

Diajukan untuk diuji pada tanggal 22 Maret 2025, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 22 Maret 2025

Yang membuat pernyataan,


HESTY APRILLIA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Hesty Aprillia
NPM : 2110280228
Program Studi : S1-Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 13 April 2003
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 3/3
Alamat Rumah : Jl. Amir Machmud IX/40
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Tukan
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Amir Machmud IX/40/081330517455
Pekerjaan : Wirausaha

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD Al- Islah tahun 2009 s.d. 2015
2. Tamat SMPN 23 Surabaya tahun 2015 s.d. 2018
3. Tamat MAN Surabaya tahun 2018 s.d. 2021
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I-VII	2021-2025	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja Di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Oleh

Hesty Aprillia

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-TRUST*, DAN *USER EXPERIENCE* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN LAZADA PADA GENERASI MILENIAL DAN GENERASI Z” sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan program studi S1 Manajemen dan memperoleh gelar sarjana manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan doa dari berbagai pihak yang terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M. Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Prof. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Sulistyio Budi Utomo, BBA., M.A., Ec., Ph. D., selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan meluangkan waktu untuk penulisan serta memberikan banyak arahan perihal pengerjaan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang sangat berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.

5. Dr. Nur Laily, M.Si. Selaku dosen wali kelas SM-5 yang selalu memberi pengarahan dan dukungan penuh dalam perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu tercinta, Tukan dan Rusmiati, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Terimakasih atas doa, cinta, kepercayaan dan segala bentuk yang telah diberikan, sehingga penulis merasa terdukung disegala pilihan dan keputusan yang diambil oleh penulis, serta tanpa lelah mendengar keluh kesah penulis hingga dititik ini.
7. Kepada keempat kakak tercinta, Hadi Rusbiantoro, S.Kom., Heni Agustina, S.E., M.Ak., Henni Sastrayati, A.Md.Keb., dan Taufiq Fakhrol Ilmansyah, S.E., penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Kehadiran kalian semua telah menjadi sumber kekuatan, dukungan, dan inspirasi yang begitu berarti dalam perjalanan hidup penulis.
8. Kepada teman-teman tercinta Lina, Anna, Alifia, Madea, Ulfi, Satrio, dan seluruh rekan yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan canda tawa yang senantiasa menguatkan penulis.
9. Keluarga SM-5 angkatan 2021 tercinta yang bersama-sama berjuang dalam menyelesaikan perkuliahan selama ini serta telah memberikan dukungan maupun doa pada penulis dalam penyelesaian penelitian ini.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan saran dan masukan bahkan kritik yang membangun dalam berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak, terima kasih.

Surabaya, 22 Maret 2025



Hesty Aprillia

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	3
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	4
KATA PENGANTAR.....	7
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR TABEL	13
DAFTAR GAMBAR.....	14
DAFTAR LAMPIRAN	15
ABSTRAK.....	16
ABSTRACT	17
BAB 1 PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 <i>E-Service Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 <i>E-Trust</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 <i>User Experience</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Rerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

2.4.1 Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Konsumen ... **Error! Bookmark not defined.**

2.4.2 Pengaruh *E-Trust* Terhadap Loyalitas Konsumen **Error! Bookmark not defined.**

2.4.3 Pengaruh *User Experience* Terhadap Loyalitas Konsumen **Error! Bookmark not defined.**

BAB 3 METODE PENELITIAN Error! Bookmark not defined.

3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Umum dari Populasi Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

3.1.1 Jenis Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

3.2 Teknik Pengambilan Sampel..... **Error! Bookmark not defined.**

3.2.1 Penentuan Jumlah Anggota Sampel..... **Error! Bookmark not defined.**

3.2.2 Teknik Sampling..... **Error! Bookmark not defined.**

3.3 Teknik Pengumpulan Data..... **Error! Bookmark not defined.**

3.3.1 Jenis Data **Error! Bookmark not defined.**

3.3.2 Sumber Data..... **Error! Bookmark not defined.**

3.3.3 Teknik Pengumpulan Data..... **Error! Bookmark not defined.**

3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel **Error! Bookmark not defined.**

3.4.1 Variabel..... **Error! Bookmark not defined.**

3.4.2 Definisi Operasional Variabel **Error! Bookmark not defined.**

3.5 Teknik Analisis Data **Error! Bookmark not defined.**

3.5.1 Uji Instrumen..... **Error! Bookmark not defined.**

3.5.2 Uji Asumsi Klasik..... **Error! Bookmark not defined.**

3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda **Error! Bookmark not defined.**

3.5.4 Uji Kelayakan Model..... **Error! Bookmark not defined.**

3.5.5 Uji Hipotesis (Uji t) **Error! Bookmark not defined.**

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Error! Bookmark not defined.

4.1 Hasil Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

4.1.2 Gambaran Umum Subyek Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

4.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden..... **Error! Bookmark not defined.**

4.2 Uji Instrumen Data..... **Error! Bookmark not defined.**

4.3 Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 Uji Kelayakan Model Regresi	Error! Bookmark not defined.
4.3.5 Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.4 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> (ESQ) Terhadap Loyalitas Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Pengaruh <i>E-Trust</i> (ET) Terhadap Loyalitas Konsumen (LK) .	Error! Bookmark not defined.
4.4.3 Pengaruh <i>User Experience</i> (UX) Terhadap Loyalitas Konsumen (LK) ...	Error! Bookmark not defined.
BAB 5 PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Keterbatasan	Error! Bookmark not defined.
5.3 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
JADWAL PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
KUESIONER PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2 Kriteria Penilaian Jawaban Responden	Error! Bookmark not defined.
3 Kelas Interval.....	Error! Bookmark not defined.
4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Generasi	Error! Bookmark not defined.
6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian....	Error! Bookmark not defined.
7 Kelas Interval.....	Error! Bookmark not defined.
8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel E-Service Quality ..	Error! Bookmark not defined.
9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel E-Trust...	Error! Bookmark not defined.
10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel User Experience ..	Error! Bookmark not defined.
11 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Konsumen ...	Error! Bookmark not defined.
12 Hasil Uji Validitas Variabel E-Service Quality	Error! Bookmark not defined.
13 Hasil Uji Validitas Variabel E-Trust.....	Error! Bookmark not defined.
14 Hasil Uji Validitas Variabel User Experience	Error! Bookmark not defined.
15 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen ..	Error! Bookmark not defined.
16 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.

18 Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
19 Hasil Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
20 Hasil Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
21 Hasil Uji F	Error! Bookmark not defined.
22 Hasil Uji Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
23 Hasil Pengujian Hipotesis (Uji t).....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Grafik Marketplace Pilihan Masyarakat Tahun 2023	Error! Bookmark not defined.
2 Grafik Data Pengunjung Lazada 2023	Error! Bookmark not defined.
3 Rerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
4 Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner Responden	Error! Bookmark not defined.
2 Tabulasi Data	Error! Bookmark not defined.
3 Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4 Uji Instrument	Error! Bookmark not defined.
5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
6 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
7 Uji Kelayakan Model	Error! Bookmark not defined.
8 Surat Tugas Bimbingan Skripsi	Error! Bookmark not defined.
9 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	Error! Bookmark not defined.
10 Surat Pernyataan Riset Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
11 Berita Acara Skripsi	Error! Bookmark not defined.
12 Sertifikat Hasil Seminar.....	Error! Bookmark not defined.
13 Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	Error! Bookmark not defined.
14 Hasil Plagiasi	Error! Bookmark not defined.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *E-Service Quality*, *E-Trust*, dan *User Experience* terhadap Loyalitas Konsumen marketplace Lazada pada generasi milenial dan generasi Z. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen marketplace Lazada generasi milenial dan generasi Z yang pernah berbelanja online di marketplace Lazada dalam 6 bulan terakhir.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yang merupakan teknik pengambilan anggota sampel dengan memberikan batasan-batasan kepada responden yang memenuhi kriteria. Distribusi kuesioner dilaksanakan selama 2 minggu yang didistribusikan menggunakan metode online melalui google form dan disebarakan melalui media sosial, contohnya WhatsApp story dan Instagram story. Total responden yang mengisi kuesioner secara lengkap berjumlah 122 orang dan semua dijadikan sampel di dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *E-Service Quality* (ESQ), *E-Trust* (ET), dan *User Experience* (UX) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen (LK) Lazada pada generasi milenial dan generasi Z. Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan, yaitu durasi pengumpulan data yang hanya dilakukan selama 2 minggu, hanya melibatkan responden dari kalangan generasi milenial dan generasi z, hanya meneliti tiga variabel, serta maka disarankan untuk peneliti selanjutnya agar memperpanjang durasi pengumpulan data, memperluas cakupan responden, dan menggunakan variabel lain yang belum ada dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, *E-Trust*, *User Experience*, Loyalitas Konsumen


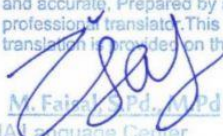
ABSTRACT

This research aims to determine and analyze the effect of E-Service quality, E-Trust, and user experience on consumers' loyalty at Lazada marketplace for millennials and Z generation. Furthermore, the population consists of all consumers of Lazada marketplace who belong to millennials and Z generation and buy the products online for the last 6 months.

The study applies quantitatively. Moreover, the data collection technique used purposive sampling, in which the sample was based on the criteria given. The questionnaires in the form of Google Forms were distributed online for 2 weeks through social media, such as WhatsApp and Instagram story. Therefore, there were 122 customers taken as samples.

The result shows that E-Service Quality (ESQ), E-Trust (ET), and user experience (UX) have a positive and significant effect on customers' loyalty at Lazada marketplace for millennials and Z generation. Meanwhile, there are some limitations, namely taking the data collection for 2 weeks, involving respondents from millennials and Z generation, and examining 3 variables. Therefore, for the next researcher, the duration of data collection needs to be added, the coverage of respondents needs to be widened, and other variables outside the research need to be examined.

Keywords: *E-Service quality, E-trust, user experience, and consumers' loyalty*

 I certify that this translation is true and accurate. Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day— 5/2/25

M. Faizal, S.Pd., M.Pd.
STIESIA Language Center
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia