

**ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI MEDIASI
(Studi Kasus: Mahasiswa Pengguna Shopee)**

Skripsi



Disusun oleh

**Muhamad Wahyu Arifudin
21SB1016**

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO
2026**

**ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
MELALUI KEPUASANKONSUMEN SEBAGAI MEDIASI
(Studi Kasus: Mahasiswa Pengguna Shopee)**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Bisnis Digital Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial



Disusun oleh

Muhamad Wahyu Arifudin

21SB1016

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO
2026**

PERSETUJUAN

Skripsi

ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASANKONSUMEN SEBAGAI MEDIASI (Studi Kasus: Mahasiswa Pengguna Shopee)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Muhamad Wahyu Arifudin

21SB1016

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 05 Februari 2026

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Zanuar Rifai, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0606018904

Muliasari Pinilih, S.E., M.Si.
NIDN. 0623058502

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)
Tanggal 12 Februari 2026

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan,

Kaprodi Bisnis Digital

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si.
NIK. 2022.10.1.039

PENGESAHAN

Skripsi

**ANALISIS PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI MEDIASI
(Studi Kasus: Mahasiswa Pengguna Shopee)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Muhamad Wahyu Arifudin

21SB1016

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 12 Februari 2026

Dr. Mugiarti, S.Pd., M.M.
NIDN. 0627118003

Siti Alvi Sholikhatin, M.Kom.
NIDN. 0608118904

Zanuar Rifai, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0606018904

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)
Tanggal 12 Februari 2026

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Muhamad Wahyu Arifudin
NIM : 21SB1016
Program Studi : Bisnis Digital
Fakultas : Bisnis dan Ilmu Sosial
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan *E-service Quality* Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Mediasi
(Studi Kasus: Mahasiswa Pengguna Shopee)

Dosen Pembimbing 1 : Zanuar Rifai, S.Kom., M.MSI.

Dosen Pembimbing 2 : Muliasari Pinilih, S.E., M.Si.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 05 Februari 2026

Yang menyatakan,

Bermaterai 10000

Muhamad Wahyu Arifudin
NIM. 21SB1016

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan rasa syukur yang mendalam saya ucapkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunianya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Karya ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik, hidayah, dan inayah-Nya di setiap perjalanan ini. Atas izin dan kehendak-Nya, disetiap langkah ini dapat terarah, setiap ujian dapat dilalui dan setiap harapan dapat tumbuh menjadi kenyataan, sehingga karya ini dapat terselesaikan.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Parjan Wahyu Ardianto dan Ibu Admi, sebagai pilar utama dalam hidup penulis. Terima kasih atas doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tulus, serta pengorbanan yang luar biasa baik secara moril maupun materil yang menjadi kekuatan bagi penulis untuk terus melangkah hingga titik ini.
3. Kakak Wahyu Andi Pratama yang selalu menjadi semangat, dukungan, dan keceriaan di sela-sela proses perjuangan ini. Kehadiran dan motivasi yang diberikan telah menjadi penguat bagi penulis.
4. Seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan, mendukung, dan memberikan kehangatan disetiap pertemuan. Dukungan moril dan kasih sayang dari seluruh keluarga telah menjadi energi positif dalam perjalanan ini.
5. Segenap Dosen Universitas Amikom Purwokerto, yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama masa studi di kampus tercinta ini.

6. Sahabat-sahabat seperjuangan, rekan-rekan Mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto, khususnya teman-teman kelas BD21A, terima kasih atas kebersamaan, diskusi, dan dukungan semangat dalam melewati setiap tantangan selama masa perkuliahan.



HALAMAN MOTTO

”Sebutlah nama-Nya, Tetap di jalan-Nya,
Kelak kau mengingat, Kau akan teringat.”

(33x-Perunggu)



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ” Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Mediasi (Studi Kasus: Mahasiswa Pengguna *E-Commerce* Shopee)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial, Universitas Amikom Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan kesempatan penulis untuk memperoleh ilmu di Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto yang telah memotivasi penulis agar menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si., selaku Kaprodi jurusan Bisnis Digital Universitas Amikom Purwokerto yang sudah memotivasi dan memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi.

4. Dosen pembimbing Bapak Zanuar Rifai, S.Kom., M.MSI. dan Ibu Muliasari Pinilih, S.E., M.Si. yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, saran, serta motivasi yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap dosen dan staff administrasi Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan dan bantuan administratif selama masa studi.
6. Ibu Admi dan Bapak Parjan Wahyu Ardianto yang senantiasa memberikan doa tiada henti, kasih sayang, serta dukungan materil maupun moril yang menjadi kekuatan terbesar bagi penulis.
7. Kakak Wahyu Andi Pratama yang menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman kelas BD21A dan BD21B yang telah memberikan saran dan membantu sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu dalam proses pengumpulan data penelitian.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi

kesempurnaan karya ini di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang bisnis digital.

Purwokerto, 05 Februari 2026

Penulis

