

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA E-COMMERCE SHOPEE (STUDI KASUS PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS POTENSI UTAMA)

Nur Maulidayanti

Program Studi Manajemen

Email : nurmaulidayanti7@gmail.com

Penelitian ini bertujuan : (1) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan (2) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan shopee (3) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan shopee (4) untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan shopee pada fakultas ekonomi dan bisnis universitas potensi utama. Metode dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket yang diberikan kepada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis universitas potensi utama. analisis data menggunakan uji regresi linear berganda dan statistik deskriptif. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS 25 for windows. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai sig sebesar 0,003, kepercayaan pelanggan tidak berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai sig sebesar 0,062, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai sig 0,002

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan