

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilatar belakangi atas munculnya fenomena meningkatnya pembelian suatu barang atau produk pada platform online yang membuat Shopee sebagai salah satu platform jual beli yang digunakan karena fitur yang diberikan sangat menguntungkan bagi pengguna Shopee. Masalah yang menjadi kajian dalam penelitian ini difokuskan kepada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1). Untuk menganalisis karakteristik pengguna Shopee, 2). Untuk menganalisis pendapat pengguna mengenai kualitas pelayanan di Shopee, 3). Untuk menganalisis pendapat pengguna mengenai kepuasan pelanggan di Shopee, 4). Untuk menganalisis pendapat pengguna mengenai loyalitas pelanggan di Shopee, dan 5). Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Shopee secara simultan dan parsial. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan metode survey menggunakan kuesioner online. Sampel pada penelitian ini menggunakan sebanyak 107 responden yang ditentukan dengan menggunakan model estimasi interval. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner terbuka dengan skala Likert dengan analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis data, dapat diketahui bahwa nilai koefisien B pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0.219 dengan signifikansi  $0.043 < 0.050$  yang memiliki arti kualitas pelayanan mengalami peningkatan atau penurunan maka akan membuat loyalitas pelanggan mengalami perubahan. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan ( $X_1$ ) mempengaruhi loyalitas pelanggan ( $Y$ ). Nilai koefisien B pada variabel kepuasan pelanggan sebesar 0.794 dengan signifikansi  $0.000 < 0.50$  artinya, jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan atau penurunan maka akan membuat loyalitas pelanggan mengalami perubahan. Koefisien regresi tersebut signifikan, sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan ( $X_2$ ) mempengaruhi loyalitas pelanggan ( $Y$ ).

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

## **ABSTRACT**

The background of this research is the emergence of the phenomenon of increasing purchases of goods or products on online platforms which makes Shopee one of the buying and selling platforms used because the features provided are very profitable for Shopee users. The problem that is being studied in this research is focused on service quality and customer satisfaction on customer loyalty. The aim of this research is to find out: 1). To analyze the characteristics of Shopee users, 2). To analyze user opinions regarding service quality at Shopee, 3). To analyze user opinion regarding customer satisfaction at Shopee, 4). To analyze user opinions regarding customer loyalty at Shopee, and 5). To analyze the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty at Shopee simultaneously and partially. The research method used is a quantitative research method with a survey method using an online questionnaire. The sample in this study used 107 respondents who were determined using the interval estimation model. The data collection technique used an open questionnaire with a Likert scale with data analysis using multiple linear regression analysis. Based on the results of data analysis, it can be seen that the value of the coefficient B on the service quality variable is 0.219 with a significance of  $0.043 < 0.050$  which means that service quality has increased or decreased, so children make customer loyalty change. So it can be said that service quality (X1) affects customer loyalty (Y). The value of the coefficient B on the variable customer satisfaction is 0.794 with a significance of  $0.000 < 0.50$  meaning that if the quality of service increases or decreases, customer loyalty will change. The regression coefficient is significant, so it can be said that customer satisfaction (X2) affects customer loyalty (Y).

**Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.