

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGALAMAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *SHOPEE* DI
KOTA SINGARAJA**

Oleh

I Gusti Agung Ayu Suryantini, NIM 1917011021

Program Studi Pendidikan Ekonomi

Jurusan Ekonomi dan Akuntansi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan *shopee* di Kota Singaraja, (2) pengaruh pengalaman pelanggan terhadap loyalitas pelanggan *shopee* di Kota Singaraja, dan (3) pengaruh kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan terhadap loyalitas pelanggan *shopee* di Kota Singaraja. Jenis penelitian yang digunakan adalah kausalitas. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi *shopee* di Kota Singaraja. Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *purposive sampling* dengan kriteria tertentu sehingga memperoleh jumlah sampel sebanyak 105 responden. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dan menggunakan uji asumsi klasik, uji t, uji F dan uji koefisien determinasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh parsial dan positif terhadap loyalitas pelanggan, (2) pengalaman pelanggan berpengaruh secara parsial dan positif terhadap loyalitas pelanggan, dan (3) kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, pengalaman pelanggan, dan loyalitas pelanggan

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER EXPERIENCE
ON SHOPEE CUSTOMER LOYALTY IN SINGARAJA CITY***

By

I Gusti Agung Ayu Suryantini, NIM 1917011021

Economic Education Study Program

Department of Economics and Accounting

ABSTRACT

This study aims to determine: (1) the effect of service quality on shopee customer loyalty in Singaraja City, (2) the effect of customer experience on shopee customer loyalty in Singaraja City, and (3) the effect of service quality and customer experience on shopee customer loyalty in Kota Singaraja Singaraja. The type of research used is causality. The population in this study are the users of the shopee application in Singaraja City. Determination of the sample in this study was carried out by purposive sampling method with certain criteria so as to obtain a total sample of 105 respondents. The type of data used is quantitative data. Sources of data used in this study are primary and secondary data. The data collection method used in this study was a questionnaire method. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis and uses the classical assumption test, t test, F test and coefficient of determination test. The results of this study indicate that: (1) service quality has a partial and positive effect on customer loyalty, (2) customer experience has a partial and positive effect on customer loyalty, and (3) service quality and customer experience have a simultaneous effect on customer loyalty.

Keywords: service quality, customer experience, and customer loyalty