

PERAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SHOPEE

Oleh

Ni Putu Eka Putri Wahyuni

NIM 1817041192

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelayanan Shopee, serta menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Shopee, dan menguji kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pelayanan Shopee. Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Menggunakan data primer. Penelitian ini dilakukan pada konsumen yang pernah melakukan pembelian lebih dari satu kali di aplikasi Shopee. Responden penelitian ini yaitu dianggap telah dewasa dan dapat menjawab pertanyaan. Sampel penelitian menggunakan teknik *sampling incidental* berjumlah 80 responden. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan (1) Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Shopee, (2) Kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Shopee, (3) Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Shopee dan (4) Kepuasan pelanggan memediasi parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Shopee.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, Kualitas pelayanan, Loyalitas pelanggan

PERAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SHOPEE

by

Ni Putu Eka Putri Wahyuni

NIM 1817041192

ABSTRACT

This test was successful in examining the role of service quality, customer satisfaction in Shopee service loyalty, and examining the role of service quality in Shopee customer satisfaction, as well as examining customer satisfaction mediating the role of service quality in customer loyalty in Shopee services. The test used is quantitative testing. Using primary information. This test was carried out on consumers who had made purchases more than once on the Shopee application. The interviewee for this test is considered an adult and can respond to statements. The test sample used the incidental sampling method, totaling 80 informants. How to analyze information using path analysis method. Test results show (1) Service quality has a positive and substantial role on Shopee customer loyalty, (2) Customer satisfaction has a positive and substantial role on Shopee customer loyalty, (3) Service quality has a positive and substantial role on Shopee customer satisfaction and (4) Customer satisfaction partially mediates the role of service quality on Shopee customer loyalty.

Keywords: *Customer satisfaction, service quality, customer loyalty*