

**PENGARUH *SYSTEM QUALITY*, *INFORMATION QUALITY*,  
*E-SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED VALUE* TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN SHOPEE DI KOTA PADANG**

**TESIS**



**Dr. Vera Pujani, SE, MM.Tech**

**PROGRAM STUDI S2 MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2018**

# **Pengaruh *System Quality, Information Quality, E-Service Quality* dan *Perceived Value* Terhadap Loyalitas Konsumen Shopee Di Kota Padang**

*Thesis oleh Wilda Kurnia Putri*  
*Pembimbing Dr. Vera Pujani, SE, MM.Tech*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *system quality, information quality, e-service quality* dan *perceived value* terhadap loyalitas konsumen Shopee di Kota Padang. Penelitian ini bersifat *explanatory* dengan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* terhadap konsumen yang pernah berbelanja di website Shopee lebih dari dua kali dengan jumlah sampel 250 responden. Penelitian ini menggunakan *Partial Least Squars – Stuctural Equations Modeling (PLS-SEM)* dengan program smartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *system quality, information quality, e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived value*. *Perceived value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *online loyalty*.

Kata Kunci : Kualitas website *e-commerce*, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, *perceived value*, loyalitas online.

