

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
BERBELANJA *ONLINE* DI E-COMMERCE SHOPEE
(STUDI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS ANDALAS)**

TUGAS AKHIR

*Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana pada
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas*

Oleh:

HABIB MAULANA
1210931005

Pembimbing :

TAUFIK, MT



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2019

ABSTRAK

Dewasa ini berbelanja online menggunakan e-commerce menjadi trend yang sangat pesat perberkembangannya. Kepercayaan pelanggan pada suatu e-commerce dalam bentuk loyalitas menjadi faktor penentu keberhasilan suatu e-commerce. Variabel pendukung loyalitas antara lain adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kualitas pelayan dan kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggannya dalam berbelanja online di e-commerce Shopee, menggunakan metode statistika Regresi Linear Berganda.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas berbelanja online di e-commerce Shopee mahasiswa aktif Universitas Andalas. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis uji asumsi prasyarat, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis.

Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan berdasarkan nilai signifikansi uji simultan lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis minor pertama atau uji parsial, nilai signifikansi hitung lebih besar dari 0,05, maka kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil pengujian hipotesis minor kedua atau uji parsial, nilai signifikansi hitung lebih kecil dari 0,05, maka kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : e-commerce, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

Nowadays online shopping using e-commerce platform is becoming a rapid growing trend. Customer trust in an e-commerce platform represented in form of loyalty is a determining factor for the success of an e-commerce platform. The supporting variables for loyalty are service quality and customer satisfaction. Therefore, the object of this study is to determine the extent to which the level of service quality and customer satisfaction effects customer loyalty in shopping online at Shopee, using the Multiple Linear Regression statistical method.

The purpose of his study is to determine the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in onling shoping at Shopee and the respodents are active students of Andalas University. Data collection using a questionnaire. The analysis technique used in this study is the analysis of test assumptions for prerequisites, multiple linear regression analysis and hypothesis testing.

The results show that service quality and customer satisfaction together have a positive and significant effect on customer loyalty based on the significance value of a simultaneous test that smaller than 0.05. Based on the results of testing the first minor hypothesis or partial test, the calculated significance value is greater than 0.05, then the service quality has a positive but not significant effect on customer loyalty. The results of testing the second minor hypothesis or partial test, the calculated significance value is less than 0.05, then customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: *e-commerce, customer loyalty, customer satisfaction, service quality*