

ABSTRAK

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

Maria Octavia Djakaria

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2019

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan, kepuasan terhadap loyalitas konsumen Shopee di Tasikmalaya. Penelitian ini membagikan 100 kuesioner untuk memperoleh data responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis stastitika deskriptif dan analisisi regresi berganda. Rata – rata keseluruhan Loyalitas sebesar 3,78 berada dalam kategori yang tinggi. Hasil pengujian menunjukkan (1) Kepercayaan memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian, (2) Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian, (3) Kepuasan memiliki pengaruh atau berhubungan dengan loyalitas konsumen Shopee di Tasikmalaya.

Kata kunci : Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas

ABSTRACT

**THE IMPACT OF TRUST, SERVICE QUALITY AND , SATISFACTION
ON LOYALTY**

Maria Octavia Djakaria

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2019

This study aims to determine impact of trust, service quality, and satisfaction to Shopee customer loyalty in Tasikmalaya. This study distributed 100 questionnaires to obtain respondents' data. Sampling technique used was Purposive Sampling. The data analysis techniques used were descriptive statistical analysis and multiple regression analysis. The overall average Loyalty of 3,78 is in the high category. The test results indicated that (1) Trust has an influence on loyalty, (2) Service Quality had no influence on loyalty, (3) Satisfaction has an influence or is related to Shopee customer loyalty in Tasikmalaya.

Keywords: Trust, Service Quality, Satisfaction, Loyalty

