

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan terkait Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen pada Aplikasi SOCO by Sociolla. Berdasarkan hasil pra survei menyatakan bahwa AplikasiSOCObySociolla belum mampu memberikan pelayanan yang baik untuk konsumennya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen di Aplikasi SOCO by Sociolla. Sesuai dengan teori menurut Boonlertvanich (2018:292) kualitas layanan, kepuasan dan kepercayaan merupakan dasar dari loyalitas pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kausalitas. Dengan metode non probability sampling jenis purposive sampling, dengan jumlah responden sebanyak 385 orang. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda yang diolah dengan menggunakan SPSS 25.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Konsumen dan Loyalitas Konsumen secara keseluruhan berada pada kategori baik. Hasil teknik analisis regresi linier berganda disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan Konsumen (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pelanggan (Y) pada Aplikasi SOCO by Sociolla secara parsial maupun simultan. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 74.3%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan Konsumen (X2) terhadap Loyalitas pelanggan (Y) sebesar 74.3%. Sedangkan sisanya 25.7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dari keseluruhan variabel ada beberapa aspek yang dirasa masih kurang, diantaranya sistem kerja dari *Customer service* dievaluasi agar lebih cepat tanggap, lebih inovatif dalam memberikan promo kepada konsumen dan meningkatkan kualitas produk, pelayanan, fitur aplikasi dan variasi produk.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan