

ABSTRAK

Di Indonesia pasar *e-commerce* sangat menguntungkan, karena besarnya jumlah pengguna internet yang terus meningkat dari tahun ke tahun sehingga tidak sedikit pelaku bisnis yang memanfaatkan perkembangan tersebut menjadi peluang dalam berbisnis. Salah satunya tumbuh *platform* jual beli online yang menerapkan bentuk *customer to customer* (C2C). Contohnya seperti Shopee, Bukalapak, Tokopedia, Lazada dan masih banyak yang lain. Shopee menduduki peringkat teratas dari *e-commerce* lainnya, shopee juga menduduki peringkat pertama di *playstore* dan *appstore* hingga saat ini dengan penilaian rata-rata yang meliputi pelanggan terbanyak dengan kualitas pelayanan, kepuasan, rekomendasi, dan reputasi dimiliki. Shopee kini menjadi *e-commerce* atau *marketplace* yang kini banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. Variabel dari penelitian ini meliputi Kualitas Pelayanan (X), Kepuasan Pelanggan (Y), dan Loyalitas Pelanggan (Z).

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menggunakan teknik nonprobability sampling dengan sampling sebanyak 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan kausal menggunakan SEM-PLS. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan software SmartPLS 3.0.

Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dikarenakan hasil t-statistik $>$ t-tabel ($5.123 > 1.984$) dan signifikansi $0.000 < 0.05$. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, hal ini dikarenakan hasil t-statistik $>$ t-tabel ($5.066 > 1.984$) dan signifikansi $0.000 < 0.05$. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan, hal ini dikarenakan hasil *indirect effect* diperoleh t-statistik $>$ t-tabel ($3.304 > 1.984$) dan signifikansi $0.000 < 0.05$.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan