

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampak Loyalitas Berbelanja Online Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning

Online shopping atau berbelanja online membawa peluang bisnis besar baik bagi konsumen maupun bagi penjual. Berbelanja secara online sangat memudahkan para konsumen dalam melakukan berbelanja melalui media elektronik, karena sifatnya yang mudah dan interaktif, biaya yang lebih rendah, menghemat waktu, dan tingkat tinggi personalisasi untuk pelanggan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan data primer dan data sekunder, dengan jumlah sampel yang didapatkan untuk diteliti sebanyak 90 orang mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning. Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan, dan untuk mengetahui besarnya pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan. Digunakan Analisis Regresi Berganda dengan bantuan perangkat Aplikasi SPSS. Berdasarkan hasil perhitungan, didapatkan persamaan Model Regresi Berganda. Berdasarkan uji t diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Berdasarkan uji Simultan (uji F) variabel independen berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Berdasarkan perhitungan Koefisien Determinasi (R^2) diperoleh nilai R Square yaitu variabel kualitas pelayanan dapat menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 64,8% sedangkan sisanya yaitu 35,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini, dan R Square 0,230 artinya 23% bahwa kepuasan pelanggan mempengaruhi variasi yang terjadi pada loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Online Shopping Dan Regresi Berganda.