

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA TOKOPEDIA DI BANDAR LAMPUNG

Oleh
Rianadia Agustina

Perkembangan teknologi yang pesat berdampak pada kehidupan masyarakat, salah satunya perubahan perilaku belanja. Diperkuat adanya pandemi Covid-19 yang membatasi mobilitas fisik, berbagai keunggulan *e-commerce* menjadikan belanja *online* sebagai pilihan utama masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya, salah satunya Tokopedia. Tokopedia dilanda kasus peretasan data pengguna pada tahun 2020, kemudian dalam ulasan yang dirasakan oleh konsumen masih terdapat penilaian yang rendah selama menggunakan aplikasi Tokopedia. Berdasarkan uraian tersebut rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna Tokopedia di Bandar Lampung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen pengguna Tokopedia. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang dalam menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan. Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang/jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat. Kepercayaan adalah dasar untuk menempa kepuasan dan mempertahankan hubungan *e-commerce* jangka panjang.

Populasi penelitian ini adalah pengguna yang berdomisili di Bandar Lampung, dengan total 110 responden. Sampel ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, dan pengujian hipotesis yaitu uji t dan koefisien determinasi (R^2) menggunakan SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci: *e-commerce*, kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan konsumen.

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON CONSUMER SATISFACTION OF TOKOPEDIA USERS IN BANDAR LAMPUNG

By
Rianadia Agustina

Rapid technological developments have an impact on people's lives, one of which is changes in shopping behavior. Strengthened by the Covid-19 pandemic which limits physical mobility, the various advantages of e-commerce make online shopping the main choice for people to meet their needs, one of which is Tokopedia. Tokopedia was hit by a case of user data hacking in 2020, then in reviews felt by consumers there was still a low rating while using the Tokopedia application. Based on this description, the formulation of the problem in this study is whether service quality and trust have a significant effect on consumer satisfaction for Tokopedia users in Bandar Lampung.

This study aims to determine the effect of service quality and trust on consumer satisfaction of Tokopedia users. Satisfaction is the level of one's feelings in stating the results of a comparison of the product/service performance received and expected. Service quality is the overall characteristics and characteristics of a product/service that affect its ability to satisfy stated or implied needs. Trust is the basis for forging satisfaction and maintaining longterm e-commerce relationships.

The population of this study are users who live in Bandar Lampung, with a total of 110 respondents. This sample uses purposive sampling technique. The analytical method used is validity test, reliability test, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing, namely t test and coefficient of determination (R^2) using SPSS 26. The results show that service quality and trust variables have a significant influence on customer satisfaction. Keywords: e-commerce, service quality, trust, customer satisfaction.

Keywords: *e-commerce, service quality, trust, customer satisfaction.*