

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI ALFAGIFT DI BANDAR LAMPUNG

Oleh

Dwi Ayu Sularsih

Kemajuan teknologi digitalisasi memudahkan untuk melakukan aktivitas sehari-hari, terutama aktivitas berbelanja. Berbelanja *online* menjadi tren yang terus berkembang di era digital, termasuk di kalangan masyarakat Bandar Lampung. Aplikasi Alfagift, sebagai salah satu *platform* belanja *online*, menawarkan kemudahan berbelanja dengan berbagai fitur yang menarik. Namun, seiring meningkatnya penggunaan, muncul isu seperti kualitas pelayanan yang tidak konsisten, efektivitas promosi yang dipertanyakan, dan ketepatan waktu pengiriman yang tidak sesuai dengan yang ditawarkan dan terkadang tidak memenuhi ekspektasi pelanggan. Masalah penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan, promosi dan ketepatan waktu pengiriman berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi Alfagift di Bandar Lampung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui survei dan kuesioner sebagai instrumen penelitian serta sampel sejumlah 100 orang dengan metode *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik regresi linier berganda. Hasil perhitungan dari uji determinasi (R^2) menunjukkan bahwa sebesar 82,5% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel bebas kualitas pelayanan, promosi, dan ketepatan waktu pengiriman. Sedangkan sisanya sebesar 17,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, promosi dan ketepatan waktu pengiriman dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Alfagift, kepuasan pelanggan, ketepatan waktu pengiriman, kualitas pelayanan, promosi

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PROMOTIONS AND TIMELINESS OF DELIVERY ON CUSTOMER SATISFACTION OF ALFAGIFT APPLICATION USERS IN BANDAR LAMPUNG

By

Dwi Ayu Sularsih

Advances in digital technology make it easier to carry out daily activities, especially shopping activities. online become a trend that continues to grow in the digital era, including among the people of Bandar Lampung. The Alfagift application, as one of platform shopping online, offers easy shopping with various attractive features. However, as usage increases, issues arise such as inconsistent service quality, questionable promotion effectiveness, and delivery timeliness that does not match what is offered and sometimes does not meet customer expectations. The problem of this research is whether service quality, promotion and delivery timeliness affect customer satisfaction in Alfagift application users. The purpose of this study was to determine the effect of service quality, promotion and delivery timeliness on customer satisfaction in Alfagift application users in Bandar Lampung. The method used in this study is a quantitative approach with data collection through surveys and questionnaires as research instruments and a sample of 100 people with the method purposive sampling. The data analysis method used in this study is multiple linear regression technique. The calculation results of the determination test (R^2) show that 82.5% of customer satisfaction is influenced by the independent variables of service quality, promotion, and delivery timeliness. While the remaining 17.5% is influenced by other variables that are not studied. So it can be concluded that service quality, promotion and delivery timeliness can affect customer satisfaction.

Keywords : Alfagift, customer satisfaction, on time delivery, service quality, promotions.