

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA *SHOPEEPAY* PADA E-COMMERCE SHOPEE

Oleh

DIMAS ARCHADEA JUNAEDI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas konsumen yang dimediasi oleh kepuasan konsumen pada pengguna *ShopeePay* di platform e-commerce Shopee. Latar belakang penelitian ini dilandasi oleh penurunan peringkat *ShopeePay* sebagai dompet digital yang paling direkomendasikan pada tahun 2023. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode explanatory research. Sampel dalam penelitian ini adalah 385 responden aktif pengguna *ShopeePay*, yang dikumpulkan melalui kuesioner *online*. Teknik analisis data yang dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS meliputi uji outer model, inner model, dan uji hipotesis pengaruh langsung dan tidak langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Selain itu, kepuasan konsumen terbukti memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas konsumen. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan dan strategi promosi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas konsumen terhadap *ShopeePay*.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen, promosi, *ShopeePay*.

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PROMOTION ON CONSUMER LOYALTY MEDIATED BY CONSUMER SATISFACTION AMONG SHOPEEPAY USERS ON THE SHOPEE E- COMMERCE PLATFORM

By

DIMAS ARCHADEA JUNAEDI

This study aims to determine the effect of service quality and promotions on consumer loyalty mediated by consumer satisfaction among ShopeePay users on the Shopee e-commerce platform. The background of this study is based on the decline in ShopeePay's ranking as the most recommended digital wallet in 2023. This study uses a quantitative approach with an explanatory research method. The sample in this study was 385 active ShopeePay user respondents, collected through an online questionnaire. Data analysis techniques assisted by SmartPLS software include outer model tests, inner model tests, and direct and indirect effect hypothesis tests. The results show that service quality and promotions have a positive and significant effect on consumer satisfaction, and consumer satisfaction has a positive and significant effect on consumer loyalty. In addition, consumer satisfaction is proven to mediate the effect of service quality and promotions on consumer loyalty. These findings indicate that improving service quality and effective promotional strategies can increase consumer satisfaction and loyalty to ShopeePay.

Keywords: service quality, promotion, customer satisfaction, customer loyalty, ShopeePay.