

Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas pelanggan Shopee pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan mempertimbangkan kriteria tertentu dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Variabel kepuasan konsumen tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Shopee pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis. 2) Variabel kepercayaan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Shopee pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Kata kunci : Kepuasan, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan

***Influence of Satisfaction and Trust on Shopee Customer Loyalty in Trunojoyo
Madura University Students in the Faculty of Economics and Business***

ABSTRACT

This study has to determine the effect of customer satisfaction and trust on Shopee customer loyalty at the Trunojoyo Madura University Faculty of Economics and Business. The method used in this research is purposive sampling, which is the technique of determining the sample by considering certain criteria with a total sample of 97 respondents.

The results of this study indicate that 1) The variable of customer satisfaction does not affect the loyalty of Shopee customers in the Faculty of Economics and Business students. 2) The variable of consumer trust has a positive effect on Shopee customer loyalty in the Faculty of Economics and Business students.

Keywords : Satisfaction, Trust, Customer Loyalty