

Abstrak

Perkembangan teknologi digital mendorong meningkatnya aktivitas pembelian secara online, salah satunya melalui platform Shopee. Dalam persaingan e-commerce yang semakin ketat, kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen pada pembelian online di Shopee. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei, dengan jumlah sampel sebanyak 90 responden. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen Shopee yang pernah melakukan pembelian online. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, baik secara parsial maupun simultan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan serta kepercayaan konsumen dapat meningkatkan kepuasan konsumen dalam melakukan pembelian online di Shopee. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak Shopee dalam meningkatkan strategi pelayanan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan konsumen, pembelian online, Shopee.

Abstract

The development of digital technology has driven an increase in online purchasing activity, one of which is through the Shopee platform. In increasingly fierce e-commerce competition, service quality and consumer trust are crucial factors in creating customer satisfaction. This study aims to determine the effect of service quality and trust on customer satisfaction in online purchases on Shopee. The research method used was a quantitative survey approach. with a total sample of 90 respondents. Data were collected through questionnaires distributed to Shopee customers who had previously made online purchases. The data analysis technique used was multiple linear regression analysis. The results indicate that service quality and trust have a positive and significant effect on customer satisfaction, both partially and simultaneously. Therefore, improving service quality and consumer trust can increase customer satisfaction in online purchases on Shopee. This research is expected to provide considerations for Shopee in improving its service strategy to maintain and increase customer satisfaction.

Keywords: *service quality, trust, consumer satisfaction, online purchases, Shopee.*

