

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul pengaruh kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan *e-commerce* Lazada pada masyarakat Kota Kupang. Persoalan penelitian apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan *e-commerce* lazada?, apakah kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan *e-commerce* lazada?. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan *e-commerce* lazada, untuk mengetahui pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan *e-commerce* lazada.

Penentuan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Kupang yang pernah berbelanja online di *e-commerce* Lazada. Kemudian karena sampel populasi tidak diketahui maka penentuan sampel menggunakan rumus Rao Purba menghasilkan 96 orang jumlah responden masyarakat Kota Kupang yang pernah berbelanja di *e-commerce* lazada. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan google form. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis linier berganda, Uji parsial (uji t), Uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Berdasarkan nilai indeks jawaban responden variabel kepuasan pelanggan nilai indeks setiap indikator berkisar 50,2-65,5. Dengan jumlah dari seluruh indeks yaitu 180,8 dan nilai rata-rata indeks untuk variabel kepuasan pelanggan yaitu 60,26 yang berada dalam kategori sedang, variabel kepercayaan pelanggan nilai indeks setiap indikator berkisar indeks 62,9-68,2. Dengan jumlah dari seluruh indeks yaitu 197,4 dan nilai rata-rata indeks variabel kepercayaan pelanggan yaitu 65,8 yang berada dalam kategori sedang. Variabel loyalitas pelanggan nilai indeks setiap indikator berkisar 61,9-67,1. Dengan jumlah dari seluruh indeks yaitu 259,4 dan nilai rata-rata indeks untuk variabel loyalitas pelanggan yaitu 64,85 yang berada dalam kategori sedang.

Berdasarkan hasil persamaan regresi linier berganda  $Y=3,436+0,758 X_1+0,405 X_2$ . Diketahui constanta regresi sebesar 3,436 sedangkan koefisien regresi  $b_1 = 0,758$ ,  $b_2 = 0,405$ . Dengan demikian persamaan regresi linier berganda di atas maka dapat dijelaskan bahwa nilai constanta 3,436 artinya jika nilai kepuasan pelanggan ( $X_1$ ) dan kepercayaan pelanggan ( $X_2$ ) sama dengan nol, loyalitas pelanggan ( $Y$ ) memiliki nilai sebesar 3,436. Sedangkan koefisien regresi ( $b_1$ ) sebesar 0,758 artinya jika kepuasan pelanggan mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka loyalitas pelanggan akan meningkat sebesar 0,587 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara variabel kepuasan pelanggan ( $X_1$ ) dengan loyalitas pelanggan. Dan koefisien regresi ( $b_2$ ) sebesar 0,405 artinya

kepercayaan pelanggan (X2) mengalami kenaikan sebesar satu satuan maka loyaltis pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,405 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara variabel kepercayaan pelanggan (X2) dengan loyaltis pelanggan (Y).

Implikasi terapan berdasarkan hasil penelitian di atas, maka peneliti dapat mengemukakan beberapa masukan sebagai berikut: Dengan diketahui bahwa variabel kepercayaan pelanggan pada *e-commerce* lazada kategori baik dan terlihat bahwa indikator kepercayaan pelanggan mendapatkan respon yang baik, maka hal ini perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar meneliti lebih jauh tentang indikator kepuasan pelanggan pada indikator terpenuhinya harapan pelanggan, karena memiliki kategori sedang.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan *e-commerce* lazada, secara parsial kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan *e-commerce* lazada dan secara simultan kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan berpengaruh secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan *e-commerce* lazada.

**Kata Kunci: Kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan dan Loyalitas pelanggan.**