

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP BRAND LOYALTY PADA KONSUMEN GENERASI Z PENGGUNA SHOPEE

DELIMA SARI HABSYI

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=74960&lokasi=lokal>

Abstrak

Perkembangan teknologi yang semakin pesat saat ini membuat perubahan perilaku dan gaya hidup masyarakat, salah satunya adalah perubahan cara pembelian dari offline menjadi online. Sehingga hal ini menyebabkan terjadinya persaingan ketat antara perusahaan e-commerce. Loyalitas merek merupakan hal sangat penting dalam perusahaan, dimana loyalitas akan membuat pelanggan melakukan pembelian berulang yang dapat menguntungkan bagi perusahaan. Salah satu cara yang dapat membuat pelanggan memiliki sikap loyalitas adalah dengan memberikan kualitas pelayanan terbaik. Pada penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap terciptanya brand loyalty, yaitu semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik maka semakin tinggi pula terjadinya loyalitas pelanggan terhadap sebuah merek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap brand loyalty pada konsumen yang menggunakan e commerce Shopee. Penelitian ini menggunakan 200 responden pengguna e commerce Shopee bertempat tinggal di DKI Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Teknik analisa data menggunakan SPSS versi 26. Berdasarkan hasil analisa regresi didapatkan nilai R square sebesar 0,432 dengan taraf signifikan sebesar 0,000 ($P < 0,001$). Hal ini menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan terhadap brand loyalty. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik, maka semakin tinggi pula terjadinya brand loyalty pada konsumen pengguna e-commerce Shopee.