

PENGARUH KUALITAS SITUS DAN KEPERCAYAAN TENTANG LOYALITAS PELANGGAN UNTUK TOKOPEDIA ONLINE SHOP

Innocentius Bernarto dan Yokie Radnan Kristiyono
Universitas Pelita Harapan
Email : radnanpaul10@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to identify 1) Does the quality of the site have a positive effect on the belief of online store customers tokopedia? 2) Does the trust has a positive effect on the loyalty of online store customer's tokopedia, 3) Does the quality of the site positively affect the loyalty of online store customer's tokopedia? Data collection was done by survey method. The distribution of questionnaires was conducted by intercepting UPH management students. Questionnaires were given to students who had transacted on tokopedia online store site. The number of samples in this study amounted to 100 students. The statistical analysis using partial least square-structural equation modeling (PLS-SEM) with the help of SmartPls 3.0 program. The results showed that site and trust qualities have a positive effect on customer loyalty. Furthermore the quality of the site has a positive effect on customer trust.

Keywords : website quality, trust, loyalty.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) apakah kualitas situs berpengaruh positif terhadap Kepercayaan pelanggan toko online tokopedia? 2) apakah kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan toko online tokopedia, 3) apakah kualitas situs berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan toko online tokopedia?. Pengumpulan data dilakukan dengan metode survei. Penyebaran kuesioner dijalankan dengan mencegat mahasiswa/i manajemen UPH. Kuesioner diberikan kepada mahasiswa/i yang pernah bertransaksi pada situs toko online tokopedia. Jumlah sampel pada penelitian ini sebesar 100 mahasiswa. Kemudian analisis statistik menggunakan *partial least square-structural equation modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan program SmartPls 3.0. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas situs dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Selanjutnya kualitas situs berpengaruh positif terhadap kepercayaan pelanggan.

Kata kunci : kualitas situs, kepercayaan, loyalitas.