

ABSTRAK

Judul : Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen pada Toko Online Shopee (Studi Kasus di Jakarta Barat).
Nama : Iis Chairun Nisa
Program Studi : Manajemen

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, kepuasan terhadap loyalitas konsumen, kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan pada toko *online* Shopee. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 155 Responden dengan menggunakan *non probability sampling*. Data primer dikaji dengan menggunakan hipotesis dengan tahap uji validitas, uji reliabilitas dan teknik analisis data yang digunakan adalah *Path Analysis*.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas Konsumen

ABSTRAC

Title : *The Influence of Service Quality to Customer Loyalty through Satisfaction on Shopee Online Shope User "(Case Study in Jakarta Barat).*
Name : *Iis Chairun Nisa*
Study Program : *Management*

In this study aims to determine how the influence of service quality to satisfaction, satisfaction with customer loyalty, service quality to customer loyalty and to know the quality of service to customer loyalty through satisfaction on Shopee online shope. This study uses a quantitative approach to the type of survey research. The sample used in this study was 155 Respondents using non probability sampling. Primary data was analyzed by using hypothesis with validity test, reliability and data analysis technique used is Path Analysis.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Customer Loyalty