

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan, citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan SHOPEE secara parsial maupun simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi SHOPEE, sampel yang digunakan sebanyak 100 orang responden dengan menggunakan teknik sampling *purposive sampling*. Teknik pengambilan data pada penelitian ini yaitu dengan penyebaran kuesioner yang diolah menggunakan program statistik. Berdasarkan hasil uji t (parsial) diketahui bahwa kualitas layanan ( $x_1$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dilihat bahwa t hitung lebih besar dari t tabel. Citra merek ( $x_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dilihat bahwa t hitung lebih besar dari pada t tabel. Kepuasan pelanggan (y) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (z), hal ini dapat dilihat bahwa  $t_a$  hitung lebih besar dari pada t tabel. Berdasarkan uji F simultan diketahui bahwa variabel kualitas layanan, citra merek, berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan secara simultan atau bersama-sama. Berdasarkan uji F simultan diketahui bahwa variabel kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap variabel dependen loyalitas pelanggan secara simultan atau bersama-sama. Dan berdasarkan hasil Koefisien determinasi ( $R^2$ ) diketahui bahwa nilai R sebesar 0,554 atau 55,4%, itu artinya variabel independen kualitas layanan, citra merek. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan sebesar 55,4%. Sedangkan sisanya sebesar 44,6% dipengaruhi oleh variabel lain. Dan berdasarkan hasil Koefisien determinasi ( $R^2$ ) diketahui bahwa nilai R sebesar 0,453 atau 45,3%, itu artinya variabel independen kepuasan pelanggan. berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan sebesar 45,3%. Sedangkan sisanya sebesar 63,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang berpengaruh yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Kata kunci : *kualitas layanan, citra merek, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan*

**Mengetahui,**

Ketua Program Studi  
Manajemen

Ir. Katri Widayani, MT

**Menyetujui,**

Dosen Pembimbing  
Institut Teknologi Indonesia

(Fredric Mangatur H. Marpaung,  
S.MB,MM)

## **ABSTRACT**

*This research purpose to knowing how the service quality, brand image and customer satisfaction with SHOPEE customer loyalty partially or simultaneously. Population in this research is Shopee user, the sample used was 100 respondents using purposive sampling technique. The data collection technique in this research is by distributing questionnaires which are processed using statistical programs. Based on the results of the T test (partial), it is known that service quality ( $x_1$ ) has an effect on customer satisfaction, It is seen that T is bigger than T table. Brand image ( $x_2$ ) affects customer satisfaction, this shows that T count is bigger than T table. Customer satisfaction (Y) affects customer loyalty (z), it can be seen that t count is bigger than t table. Based on the simultaneous F test, it is known that the variable service quality, brand image, affects the dependent variable customer satisfaction simultaneously or together. Based on the simultaneous F test, it is known that the variable customer satisfaction affects the dependent variable customer loyalty simultaneously or together and based result the coefficient of determination ( $R^2$ ) known that the R value is 0.554 or 55.4%, that means the independent variable is service quality, brand image. Customer satisfaction affects the dependent variable, namely customer loyalty by 55.4%. While the remaining 44.6% is influenced by other variables. and based on the results of the coefficient of determination ( $R^2$ ) it is known that the R value is 0.453 or 45.3%, it means that the independent variable customer satisfaction affects the dependent variable, namely customer loyalty by 45.3%. While the remaining 63.2% is influenced by other influential variables that are not included in this research.*

**Keywords : Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, Customer Loyalty**