

ABSTRAK

Akhmad Mujaki. Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Yudharta Pasuruan. Juli 2023. Pengaruh Ketepatan Waktu Pengiriman dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas pelanggan di Marketplace Shopee yang Menggunakan Jasa Shopee Express. (Studi Pada Konsumen di Kota Pasuruan).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh ketepatan waktu pengiriman (X_1), dan kepercayaan (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y_1) dan loyalitas pelanggan (Y_2). Penelitian ini menggunakan pendekatan *explanatory research* dengan metode kuantitatif. Pengumpulan data penelitian ini adalah melalui sebar kuesioner atau angket kepada 100 responden. Teknik analisis data menggunakan software SPSS versi 16, yang mana data tersebut akan diolah, diuraikan, dan dibahas untuk menjawab dan membuktikan hipotesis yang diajukan. Adapun hasil penelitian sebagai berikut: (1). Ketepatan waktu pengiriman (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y_1). (2). Kepercayaan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y_1). (3). Ketepatan waktu pengiriman (X_1) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y_2). (4). Kepercayaan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y_2). (5). Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y_2).

Kata Kunci : Ketepatan waktu pengiriman, Kepercayaan, Kepuasan konsumen, Loyalitas pelanggan, Shoope Express.

ABSTRACT

Ahmad Mujaki. *Business Administration Study Program, Yudharta University Pasuruan. July 2023. The Effect of Timely Delivery and Trust on Consumer Satisfaction and Customer Loyalty in the Shopee Marketplace Using Shopee Express Services. (Study on Consumers in Pasuruan City).*

The purpose of this study was to determine how much influence the timeliness of delivery (X1) and trust (X2) have on customer satisfaction (Y1) and customer loyalty (Y2). This study uses an explanatory research approach with quantitative methods. The data collection for this research was by distributing questionnaires to 100 respondents. The data analysis technique uses SPSS version 16 software, in which the data will be processed, described, and discussed to answer and prove the proposed hypotheses. The research results are as follows: (1). Timeliness of delivery (X1) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y1). (2). Trust (X2) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y1). (3). Timeliness of delivery (X1) has no effect and is not significant on customer loyalty (Y2). (4). Trust (X2) has a positive and significant effect on customer loyalty (Y2). (5). Consumer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty (Y2).

Keywords : *On time delivery, Trust, Consumer satisfaction, Customer loyalty, Shoope Express.*