

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh variabel layanan, kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pembeli yang dimiliki oleh pelanggan shopee di kota Semarang. Statistik penelitian ini merupakan informasi primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner online.

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 150 responden dengan kriteria minimal melakukan pembelian di shopee sebanyak dua kali. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling*. Sedangkan metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan menggunakan program AMOS 24.0.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan keamanan berpengaruh positif dan langsung terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan langsung terhadap loyalitas pelanggan. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa apabila website/aplikasi shopee yang memiliki kualitas layanan yang unggul, mudah digunakan oleh pengguna, serta memiliki kemampuan menjaga privasi data pengguna, maka para pengguna shopee akan puas saat belanja. Selain itu, mereka akan terus menggunakan aplikasi shopee tersebut karena mampu memenuhi kebutuhan konsumen dengan baik.

Kata kunci : *Kualitas Layanan Website, Kemudahan Penggunaan, Keamanan Website, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*

SEMARANG
FEB UNDIP