

ABSTRAK

PT Shopee International Indonesia merupakan anak perusahaan dari SEA Group yang bergerak di industri *e-commerce*. Dalam kegiatan bisnis dalam jangka panjang, Shopee membutuhkan peran loyalitas oleh pelanggannya dalam melakukan transaksi bisnis atau pembelian *online*, oleh karena itu loyalitas pelanggannya juga harus ditingkatkan untuk menjaga keberlangsungan bisnis. Dalam hal ini kualitas situs web, reputasi perusahaan, *benevolence* dan integritas harus terjalin dengan baik. Ketika kualitas situs web dan reputasi suatu perusahaan telah dijalankan dan dijaga dengan baik maka pelanggan akan berkomitmen kepada perusahaan karena hal-hal yang membedakan perusahaan tersebut dengan perusahaan lain. Komitmen yang terjalin akan membentuk suatu kesetiaan yang berefek pada loyalitas pelanggan.

Penelitian yang digunakan adalah model penelitian pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui metode survei terhadap mahasiswa yang pernah melakukan transaksi pembelian *online* di *e-commerce* Shopee.id menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan perangkat lunak SPSS dan SEM-AMOS 26. Sampel yang digunakan sebanyak 160 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *snowballing*. Dalam penelitian ini menggunakan analisis data uji CFA, uji *full model* struktural, uji normalitas, uji *outlier*, uji validitas, uji realibilitas, uji multikolinearitas dan singularitas dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel hubungan kualitas situs web dan reputasi perusahaan terhadap loyalitas pelanggan melalui *benevolence* dan integritas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas situs web, reputasi perusahaan, *benevolence*, dan integritas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan perusahaan *e-commerce* akan terjalin dengan baik ketika perusahaan mampu mengelola kualitas situs web dan menjaga reputasi mereka dengan baik sehingga rasa percaya pelanggan atas *benevolence* dan integritas yang dimiliki perusahaan akan terjalin dengan kuat.

Kata kunci: kualitas situs web, reputasi perusahaan, *benevolence*, integritas, loyalitas pelanggan